

**Implementasi E-Filing dalam Penyampaian SPT
Tahunan PPh Orang Pribadi sebagai Upaya
Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
(Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

DILLA MEYTA RISANTI

135030100111106



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2018

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Implementasi E-Filing dalam Penyampaian SPT Tahunan PPh
Orang Pribadi sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib
Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Kota Madiun)

Disusunoleh : Dilla Meyta Risanti

NIM : 135030100111106

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Malang, 9 Juli 2017

Ketua Komisi Pembimbing



Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si

NIP. 19530807 197903 2 001

TANDA PENGESAHAN MAJELIS PENGUJI

Telah dipertahankan di depan penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Brawijaya pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 19 Juli 2018

Jam : 11.00-12.00

Skripsi Atas Nama : Dilla Meyta Risanti

Judul : Implementasi E-Filing dalam Penyampaian SPT Tahunan
PPh Orang Pribadi sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan
Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Madiun)

Dan Dinyatakan LULUS

Majelis penguji

Ketua



Dr. Ratih Nur Pratiwi

NIP. 19530807 197903 2 001

Anggota



Drs. Minto Hadi, M.Si
NIP. 19540127 198103 1 003

Anggota



Drs. Abdul Wachid, M.AP
NIP. 19561209 198703 1 008

PERYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 9 Juli 2018

Mahasiswa



Dilla Meyta Risanti

NIM. 135030100111106

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Dilla Meyta Risanti
Tempat, Tgl. Lahir : Kediri, 22 Mei 1996
NIM : 135030100111106
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Nama Orang Tua
- Ayah : Siswanto
- Ibu : Endah Rian
Anak ke : 3 dari 3 bersaudara
Alamat : Jalan Raya Tiron Km.5
Jogobayan RT005/RW003 Desa Tiron
Kecamatan Madiun Kabupaten Madiun

Pendidikan Formal

1. Tahun 2008, Tamat SDN Mojoroto I Kediri
2. Tahun 2011, Tamat SMP Negeri 4 Kediri
3. Tahun 2013, Tamat SMA Negeri 2 Madiun
4. Tahun 2018, Telah menempuh Program Sarjana (S1) jurusan Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang

Malang, 9 Juli 2018

Penulis

Dilla Meyta Risanti

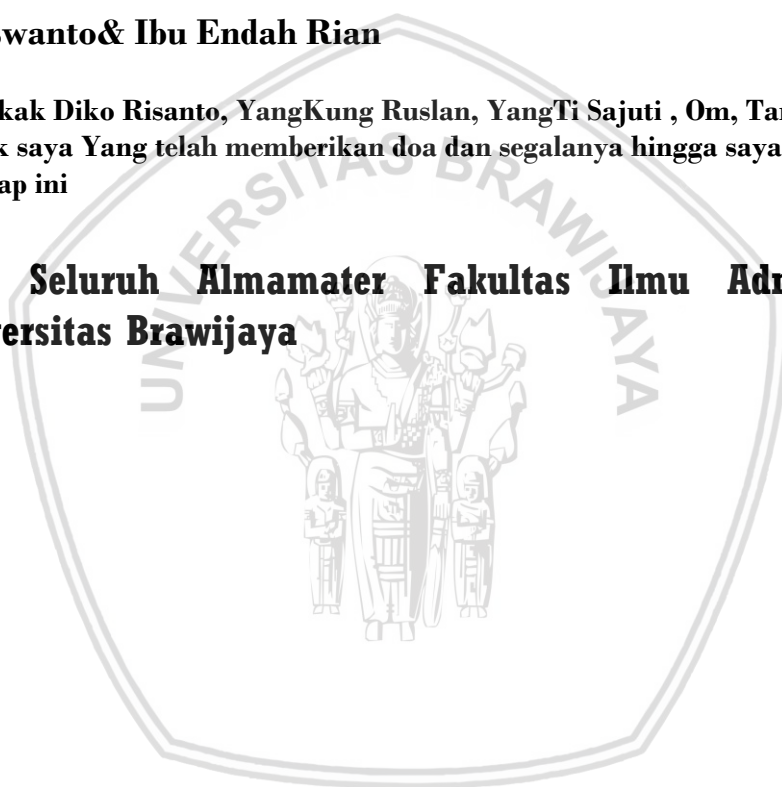
HALAMAN PERSEMBAHAN

- **Karya ini saya persembahkan untuk orang tua saya tercinta dan keluarga besar saya**

Bpk Siswanto& Ibu Endah Rian

Serta Kakak Diko Risanto, YangKung Ruslan, YangTi Sajuti , Om, Tante, dan adik-adik saya Yang telah memberikan doa dan segalanya hingga saya mencapai pada tahap ini

- **Dan Seluruh Almamater Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**



RINGKASAN

Dilla Meyta Risanti, 2018. **Implementasi *E-Filing* dalam Penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun)**, Dosen Pembimbing Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis proses implementasi *e-Filing* dalam Penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan menganalisis factor pendukung dan penghambat program *E-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang berlokasi di Kota Madiun, sedangkan situsnya berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun. Sumber data primer diperoleh dari beberapa wawancara dari informan yang berkaitan, sedangkan data sekundernya diperoleh dari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan topic tersebut.

Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan instrument penelitiannya adalah peneliti sendiri, beberapa alat penunjang seperti pedoman wawancara dan alat bantu lainnya. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis penjadohan pola dimana peneliti membandingkan data hasil pengamatan (prediksi atau asumsi sebelumnya) untuk dicocokkan dengan data empirik. Jika kedua pola tersebut cocok maka, dapat digunakan untuk menguatkan proses analisis data yang bersangkutan. Hasil penelitian menunjukkan proses implementasi *e-Filing* dalam penyampaian SPT tahunan PPh orang pribadi sebagai upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, mendapat dukungan dari Masyarakat, ditunjang dengan dukungan sumber daya manusia. Manfaat bagi masyarakat yaitu dapat mempermudah dalam penyampaian SPT tahunan tidak perlu antri lagi di KPP Pratama cukup melalui website yang telah disediakan dan mengurangi penggunaan kertas. Proses implementasi *e-Filing* dipengaruhi oleh beberapa factor pendukung dan penghambat.

Kata Kunci:*E-Filing*, Implementasi Program

SUMMARY

Dilla Meyta Risanti, 2018. **Implementation of E-Filing in Submission of Annual Income Tax Return of Private Person as Efforts to Increase Personal Taxpayer Compliance (Study at Primary Service Tax Office of Madiun)**, Advisor Lecture Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si.

The purpose of this study is to know, describe and analyze the process of e-filing implementation in the submission of the Annual Income Tax Return of Personal Person to Improve Personal Taxpayer Compliance and analyze the supporting and inhibiting factors of E-Filing program in Tax Office Primary Madiun.

This research uses descriptive research type with qualitative approach located in Madiun City, while the site is in Tax Office Pratama Madiun. Primary data sources were obtained from interviews from related informants, while secondary data were obtained from documents relating to the topic.

Techniques of collecting data through interviews, observation, and documentation. While the research instrument is the researcher himself, some supporting tools such as interview guides and other tools. In this study using the patterned analysis technique where the researchers compare observation data (prediction or previous assumptions) to be matched with empirical data. If both patterns are suitable then, it can be used to strengthen the process of data analysis concerned. The research results show the process of implementing e-Filing in submitting annual tax returns of individual taxpayers as an effort to increase personal taxpayer compliance, get support from the community, supported by the support of resources human. Benefits for the community that can facilitate the delivery of annual SPT does not need to queue again in KPP Pratama simply through the website that has been provided and reduce the use of paper. The process of implementing e-Filing is influenced by several supporting and inhibiting factors.

Keywords: E-Filing, Program Implementation

KATA PENGANTAR

Segala puji penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi *E-Filing* dalam Penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun)**”. Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik pada prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS. selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, M.SA., Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Fadillah Amin, M.AP, Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Ibu Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia mengarahkan, mendukung dan memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis
6. Bapak Wendy, Bapak Bastian dan Seluruh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun yang senantiasa mengarahkan, mendampingi, membimbing, dan memberikan informasi selama penelitian berlangsung.

7. Sahabat Penulis Astri Devita, Vielda, Nadira, Ira, Ilham, Nandya, dan Deanissa yang telah memberikan bantuan, motivasi, doa dan selalu menemani, mendengarkan keluh kesah dalam penulisan skripsi ini
8. Keluarga Publik H 2013 yang selalu mendukung dan membantu dalam menyelesaikan skripsidan mengisi hari-hari selama perkuliahan dari tahun 2013 hingga sekarang Dewi, Delin, Kulto, Aldy, Azam, Hadi, Yusti, Laras, Dhea dan teman kelompok magang serta keluarga Publik Fakultas Ilmu Administrasi 2013.
9. Bagi semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis meyakini bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan

Malang, 9 Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

MOTTO	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A.	
Latar Belakang	1
B.	
Rumusan Masalah	7
C.	
Tujuan Penelitian	7
D.	
Kontribusi Penelitian	8
E.	
Sistematika Penulisan	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A.	Ke
bijakan Publik	11
1.	Pe
ngertian Kebijakan Publik	11
2.	Be
ntukKebijakan Publik	12

3.....	Ta
tahap-tahap Kebijakan Publik	13
B.....	Im
plementasi Program.....	17
1.....	Pe
ngertian Implementasi Program	17
2.....	M
odel-model Implementasi Program	18
3.....	Fa
ktor Pendukung Implementasi Program	24
4.....	Fa
ktor Penghambat Implementasi Program	25
C.....	Paj
ak.....	27
1.....	Pe
ngertian Pajak dan Retribusi	27
2.....	Fu
ngsi Pajak	31
3.....	M
odernisasi Perpajakan	32
4.....	Ke
patuhan Wajib Pajak	33
D.....	El
ectronic Government (E-Government).....	36
1.....	Pe
ngertian <i>Electronic Government</i>	36
2.....	M
anfaat dan Tujuan <i>Electronic Government</i>	38
E.....	El
ectronic Filing (E-Filing).....	39
1.....	Pe
ngertian <i>E-Filing</i>	39
2.....	M
anfaat dan Tujuan <i>E-Filing</i>	42

BAB III METODE PENELITIAN

A.....	Je
nis Penelitian	44
B.....	Fo
kus Penelitian	45
C.....	Lo
kasi dan Situs Penelitian	46
D.....	Je
nis dan Sumber Data Penelitian	47

E.	Te
knik Pengumpulan Data	48
F.	Ins
trumen Penelitian	49
G.	An
alisis Data	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A.	Ga
mbaran Umum Kota Madiun	52
B.	Ga
mbaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun	53
a.	Sej
arah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun	53
b.	Vi
si dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun	55
c.	Tu
gas Pokok dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun	56
d.	Str
uktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan	57
C.	Pe
nyajian Data Fokus Penelitian	60
1.	Im
plementasi <i>E-Filing</i> dalam Penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi sebagai Upaya Peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Madiun	60
a)	Ta
hap Interpretasi <i>E-Filing</i> dalam penyampaian SPT Tahunan PPh orang pribadi	60
b)	Ta
hap pengorganisasian <i>E-Filing</i> dalam penyampaian SPT Tahunan PPh wajib pajak orang pribadi	65
c)	Ap
likasi/Penerapan	72
2.	Fa
ktor Pendukung dan Penghambat Implementasi E-Filing dalam Penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Madiun	91
a.	Fa
ktor Pendukung	92
b.	Fa
ktor Penghambat	93
D.	Pe
mbahasan	94

1.	Implementasi <i>E-Filing</i> dalam Penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi sebagai Upaya Peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Madiun.....	Im
a)	Tahap Interpretasi <i>E-Filing</i> dalam penyampaian SPT Tahunan PPh orang pribadi.....	94
b)	Tahap pengorganisasian <i>E-Filing</i> dalam penyampaian SPT Tahunan PPh wajib pajak orang pribadi.....	97
c)	Aplikasi/Penerapan.....	100
2.	Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi E-Filing dalam Penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Madiun.....	102
a.	Faktor Pendukung.....	102
b.	Faktor Penghambat.....	104
BAB V PENUTUP		
A.	Kesimpulan.....	107
B.	Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA		111

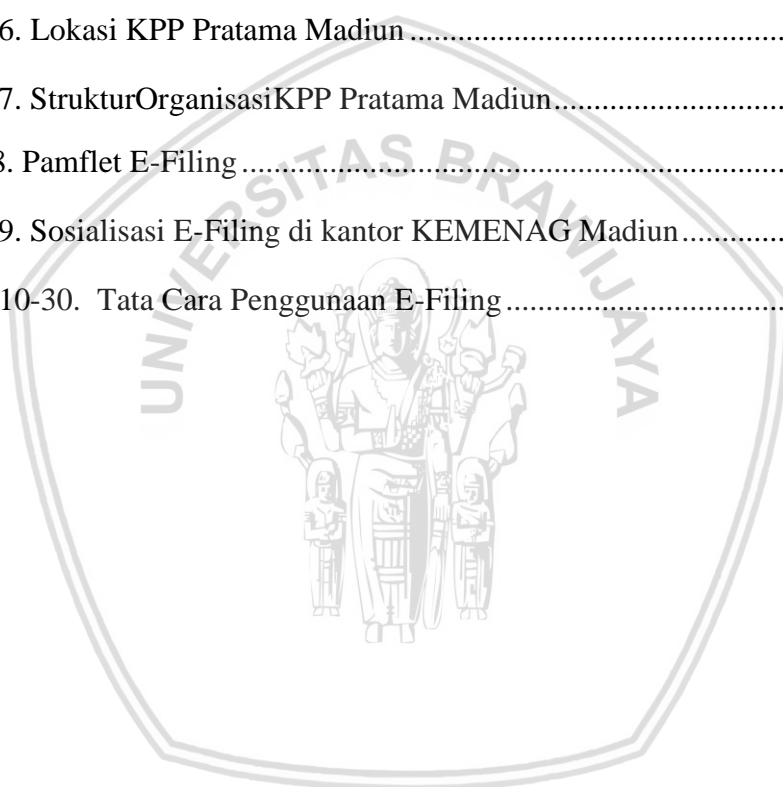
DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Pegawai Berdasarkan Jabatan 2017.....	67
Tabel 2. Jumlah WP terdaftar, WP telah menyampaikan SPT Tahunan, dan WP menggunakan E-Filing Tahun 2014-2016	89
Tabel 3. Jumlah Pendapatan Pajak Tahun 2014-2016	90



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tahapan Kebijakan Publik	14
Gambar 2. Model implementasi George C.Edwards III	23
Gambar 3. Analisis Data Model Interaktif	50
Gambar 4&5. Gambar KPP Pratama Madiun	54
Gambar 6. Lokasi KPP Pratama Madiun	55
Gambar 7. Struktur Organisasi KPP Pratama Madiun	57
Gambar 8. Pamflet E-Filing	63
Gambar 9. Sosialisasi E-Filing di kantor KEMENAG Madiun	64
Gambar 10-30. Tata Cara Penggunaan E-Filing	77-88



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebijakan publik merupakan keputusan pemerintah dalam hal mewujudkan program-program demi tercapainya kesejahteraan masyarakat bersama. Dengan demikian kebijakan publik sangat berkait dengan administrasi negara ketika aktor publik mengkoordinasi seluruh kegiatan berkaitan dengan tugas dalam rangka memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat melalui berbagai kebijakan publik. Suatu kebijakan dianggap efektif atau tidak tergantung dengan implementasi kebijakan tersebut apakah sudah sesuai dengan tujuan dibuatnya kebijakan tersebut atau tidak. Sebaik apapun suatu kebijakan jika dalam tahap implementasi tidak berjalan sebagaimana mestinya, sudah pasti kebijakan tersebut dianggap tidak berhasil dalam mengatasi permasalahan yang ada. Implementasi kebijakan merupakan suatu tahapan dalam kebijakan publik yang sangat penting karena melalui prosedur inilah suatu masalah publik dapat diselesaikan atau tidak. *E-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Heeks (2001), *e-government* lahir karena revolusi informasi dan revolusi pemerintahan. Indonesia harus mampu mendayagunakan potensi teknologi untuk keperluan meningkatkan ketersediaan informasi dan pelayanan publik yang diperlukan untuk memperbaiki kehidupan sosial dan

ekonomi masyarakat, serta memperluas jangkauannya agar dapat mencapai seluruh wilayah negara, serta meningkatkan produktivitas, efisiensi dan kemampuan inovasi, meningkatkan transparansi dan memperbaiki efisiensi pelayanan publik, serta memperlancar interaksi antar lembaga-lembaga pemerintah, baik pada tingkat pusat maupun daerah, sebagai landasan untuk membentuk pemerintahan yang efektif, bersih, dan berorientasi pada kepentingan rakyat. Seiring dengan perkembangannya, penggunaan teknologi komputer akan semakin meluas di segala segi kehidupan. Modernisasi sebagai salah satu cara untuk mempermudah dan meningkatkan pelayanan publik yang lebih efisien, efektif dan transparan. Salah satu organisasi publik yang telah menerapkan modernisasi ialah Direktorat Jenderal Pajak.

Pajak merupakan sumber penerimaan yang sangat penting dalam pembiayaan pembangunan dalam suatu negara. Penerimaan pajak yang optimal sangat diharapkan oleh suatu negara yang mana untuk pencapaian tujuan di berbagai bidang seperti pendidikan, ekonomi, sosial, pariwisata dan budaya. Semakin banyak penerimaan pajak yang diperoleh maka sangat membantu pertumbuhan negara. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi yang semakin pesat pada saat ini dapat memberikan dampak baik terhadap perpajakan di Indonesia. Perkembangan sistem perpajakan di Indonesia saat ini sudah mulai dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP), hal ini ditandai dengan adanya Modernisasi Sistem Perpajakan yang mengalami

peningkatan dalam pelayanan, keamanan serta kemudahan dalam penyampaian pajak, sehingga kepatuhan dari para wajib pajak dapat meningkat dari tahun ke tahun. Adanya modernisasi sistem perpajakan yang semakin baik diharapkan penerimaan pajak di Indonesia dapat terkontrol dan transparan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan elemen penting dalam mensukseskan perpajakan di Indonesia. Jika tingkat kepatuhan wajib pajak minim, maka dapat dipastikan pendapatan pajak Negara tidak akan maksimal. Selain itu, peraturan-peraturan dan landasan hukum bagi wajib pajak yang tidak patuh bisa lebih ditegakkan agar tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat. Oleh karena itu, pemerintah dituntut selalu memberikan pelayanan yang optimal melalui program-program kebijakannya guna meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Peran serta Wajib pajak dalam sistem pemungutan pajak sangat menentukan tercapainya target penerimaan pajak. Penerimaan pajak yang optimal dapat dilihat dari berimbangnya tingkat penerimaan pajak akrual dengan penerimaan pajak potensial atau tidak terjadi tax gap, yaitu dengan mengukur berapa besarnya jumlah kepatuhan atau dengan mengetahui selisih antara penerimaan yang sesungguhnya dari potensi pajak dengan tingkat kepatuhan dari masing-masing sektor perpajakan. Oleh karena itu, kepatuhan Wajib Pajak merupakan faktor penting yang mempengaruhi penerimaan pajak (Fasmi dan Misra 2012).

Rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak disinyalir diakibatkan karena belum optimalnya kinerja Tim penerima Surat Pemberitahuan (SPT), belum optimalnya penerapan aturan dan kurangnya kesadaran Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakan, kurangnya personel tim, kurangnya motivasi tim dan kurangnya kesadaran Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakan disebabkan kurangnya pemahaman masyarakat tentang pajak dan kurang optimalnya penegakan hukum atas Wajib Pajak Tidak Patuh. Pelayanan yang kurang maksimal, seperti pelayanan yang menyita waktu yang cukup lama, prosedur yang membingungkan Wajib Pajak karena kurangnya sosialisasi dan proses yang berbelit, maraknya korupsi, serta adanya kasus suap antara pegawai dan Wajib Pajak, sehingga mengakibatkan timbulnya masalah pada sistem birokrasi yang dianggap rumit, tidak praktis, dan terkesan menyita banyak waktu. Wajib Pajak yang kurang nyaman dengan hal ini mengurangi niatnya dalam pelaporan dan pembayaran pajak, sehingga akan mempengaruhi penerimaan pajak dan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Dalam kaitannya dengan Wajib Pajak, kepatuhan merupakan didefinisikan sebagai Perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan pajak yang berlaku. Sebelum melakukan pembayaran pajak maka Wajib Pajak harus memberitahukan terlebih dahulujumlah pajak yang terutang kepada Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen Pajak) melalui Surat Pemberitahuan (SPT) pajak. SPT ini berisi informasi perpajakan yang benar dan akurat mengenai

besarnya jumlah pajak yang harus dibayarkan oleh Wajib Pajak kepada pemerintah.

Perubahan mendasar yang berkaitan dengan modernisasi pajak terjadi pada saat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah merespons perkembangan teknologi komunikasi dan informasi dengan meluncurkan program Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan secara electronic filing (e-Filing) melalui website Direktorat Jenderal Pajak yaitu www.pajak.go.id. Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 pasal 1 ayat (6), “e-Filing adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP)”. Perubahan tersebut meliputi pelayanan kepada Wajib Pajak dari yang semula Wajib Pajak harus menyampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara langsung, tapi sekarang menyampaikan suatu SPT dapat dilakukan secara online di mana saja dan kapan saja. Selain itu, penggunaan E-filing dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas.

Penerapan sistem e-filing diharapkan dapat memudahkan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT. Namun dalam kenyataannya, masih banyak Wajib Pajak yang belum menggunakan fasilitas tersebut (Nurhidayah, 2015), karena Wajib Pajak belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya. Pola pikir dari Wajib Pajak yang masih menganggap penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT akan

lebih menyulitkan jika dibandingkan secara manual juga berperan besar, padahal pelaporan SPT secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wajib Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak.

Direktorat Jenderal Pajak menerapkan beberapa strategi untuk meningkatkan pengguna *e-filing* seperti mendorong wajib pajak pribadi yang bekerja pada perusahaan besar untuk menggunakan *e-filing* dan membuka kelas pajak tentang *e-filing*. Disisi lain berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor. 08 Tahun 2015 Tentang “Kewajiban Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Oleh Aparatur Sipil Negara/Anggota Tentara Nasional Indonesia/Kepolisian Republik Indonesia Melalui *e-Filing*.” Dengan adanya SE-MENPAN RB Nomor 08 Tahun 2015 yang mewajibkan Wajib Pajak orang pribadi khususnya Aparatur Sipil Negara/Anggota Tentara Nasional Indonesia/Kepolisian Republik Indonesia (ASN/TNI/POLRI) untuk mematuhi seluruh ketentuan peraturan perpajakan dengan mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak, membayar pajak, serta mengisi dan melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan PPh melalui *e-Filing*. Berdasarkan masalah diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi E-Filing Dalam Penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” (studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang di atas, Maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi *E-Filing* dalam penyampaian SPT tahunan PPh orang pribadi sebagai upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun?
2. Apa saja Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi *E-Filing* dalam penyampaian SPT tahunan PPh orang pribadi sebagai upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun ?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui, mendiskripsikan, dan menganalisis implementasi *E-Filing* dalam penyampaian SPT tahunan PPh orang pribadi sebagai upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi
2. Untuk mendiskripsikan, dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat yang di hadapi oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun dalam implementasi *E-Filing* dalam penyampaian SPT tahunan PPh orang pribadi sebagai upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun.

D. Kontribusi Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, baik secara akademis maupun praktis bagi pihak-pihak yang bersangkutan. Adapun kontribusi yang ingin dicapai yaitu:

1. Manfaat Akademis

- a. Memberikan sumbangan yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan disiplin ilmu yaitu Ilmu Administrasi Publik atau pengetahuan khusus kepada peneliti dan secara umum kepada pembaca mengenai modernisasi perpajakan melalui program *e-filing*.
- b. Sebagai bahan referensi tambahan atas penelitian serupa yang dapat dilakukan pada masa yang akan datang yang menyangkut perpajakan pada umumnya dan khususnya mengenai implementasi program *e-filing* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2. Kontribusi Praktis

- a. Bagi instansi terkait

Hasil penelitian diharapkan bisa digunakan sebagai bahan informasi dan bahan koreksi bagi kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun dan Direktorat Jenderal Pajak atas implementasi program *e-filing*

- b. Bagi wajib pajak

Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan informasi dan bahan masukan bagi wajib pajak untuk mengetahui proses dan prosedur program *e-filing* sehingga dapat menyampaikan SPT dan melakukan

pembayaran pajak, meningkatkan kepatuhan sebagai wajib pajak yang baik.

c. Bagi peneliti sendiri

Sebagai sarana atau wahana bagi peneliti untuk memperluas pengetahuan dan pengalaman sehingga dapat menambah ilmu dan wawasan dalam berpikir.

E. Sistematika Penulisan

Peneliti mengusahakan untuk menyusun skripsi secara sistematis agar skripsi ini mudah dipahami dan dimengerti oleh pembaca. Di dalam penelitian ini terbagi menjadi 5 (lima) bab dan setiap bab terdiri beberapa sub bab, untuk itu peneliti telah menyusun sistematikanya sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari pertama adalah latar belakang yang membahas tentang penyebab munculnya permasalahan disertai teori sebagai penjelas atas permasalahan tersebut, kedua adalah rumusan masalah dimaksudkan untuk memberi pembatasan terhadap permasalahan yang nantinya akan dibahas, ketiga adalah tujuan penelitian pada bagian tujuan penelitian berisikan tentang tujuan yang hendak dicapai dari penulisan penelitian ini, keempat adalah kontribusi penelitian menjelaskan manfaat apa yang didapat dari penelitian ini, dan kelima sistematika pembahasanyang menguraikan setiap bab yang ada di penelitian ini.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan teori-teori yang digunakan peneliti sebagai acuan dalam membahas dan menganalisa tentang implementasi program *e-filing* dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Terdapat beberapa teori yang nantinya digunakan dalam penelitian ini, yaitu: Kebijakan Publik, Implementasi Kebijakan, *E-Government*, Pajak, dan *E-Filing*.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang cara melakukan penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pendekatan deskriptif, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan yang terakhir analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menguraikan tentang hasil penelitian berupa gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data, pembahasan dan analisis data yang dikaitkan dengan teori-teori pada bagian sebelumnya. Dengan demikian interpretasi dari data yang didapat digunakan untuk menjawab perumusan masalah serta tujuan penelitian.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini merupakan akhir dari rangkaian penyusunan skripsi, didalamnya terdapat kesimpulan dari analisis data yang telah dilakukan. Dan juga termuat saran-saran yang diberikan terhadap masalah-masalah yang ada selama penelitian dilakukan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. KEBIJAKAN PUBLIK

1. Pengertian Kebijakan Publik

Kebijakan publik memiliki banyak pengertian, sebagaimana diungkapkan oleh para ahli sebagai berikut. Anderson dalam Agustino (2016:17) mendefinisikan kebijakan publik adalah serangkaian kegiatan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang atau sekelompok aktor yang berhubungan dengan permasalahan atau sesuatu yang diperhatikan. Selain itu, George C Edward DS III dan Ira Sharknsky (dalam Islamy, 1994:24) menuliskan bahwa kebijakan publik “..is what government say and do, or do not do. It is the goals or purpose of government programs..” (adalah apa yang dinyatakan dan dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah, Kebijaksanaan negara itu berupa sasaran atau tujuan program-program pemerintah). Menurut Thomas R. Dye yang dikutip oleh Leo Agustino (2016:14) bahwa kebijakan publik adalah apa pun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan ataupun untuk tidak dilakukan (whatever government chooses to do or not to do). Dalam pengertian seperti ini, maka pusat perhatian dari Kebijakan Publik tidak hanya pada apa saja yang dilakukan oleh pemerintah, melainkan termasuk apa saja yang tidak dilakukan oleh pemerintah. Dalam bukunya Agustino (2016:17) menuliskan definisi dari W.I Jenkis yang merumuskan kebijakan

publik sebagai serangkaian keputusan yang saling berkaitan yang diambil oleh seorang aktor politik atau sekelompok aktor politik berkenaan dengan tujuan yang telah dipilih beserta cara-cara untuk mencapainya dalam suatu situasi dimana keputusan-keputusan itu pada prinsipnya masih berada dalam batas-batas kewenangan kekuasaan dari para aktor tersebut.

Dari beberapa definisi kebijakan publik yang telah diungkapkan oleh para ahli tersebut maka dapat dikatakan bahwa kebijakan publik merupakan keputusan pemerintah dalam hal mewujudkan program-program demi tercapainya kesejahteraan masyarakat bersama. Keputusan tersebut dapat berupa peraturan undang-undang yang berkaitan dengan pembangunan negara di segala bidang dalam rangka mewujudkan masyarakat yang sejahtera. Dengan demikian kebijakan publik sangat berkait dengan administrasi negara ketika aktor publik mengkoordinasi seluruh kegiatan berkaitan dengan tugas dalam rangka memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat melalui berbagai kebijakan publik. Berdasarkan pembahasan di atas, dari berkebijakan publik adalah keputusan pemerintah guna memecahkan masalah publik itu bisa berimplikasi pada tindakan maupun bukan tindakan.

2. Bentuk Kebijakan Publik

Kebijakan publik secara sederhana dikelompokkan menjadi 3 kategori oleh Nugroho (2006:31):

- 1) Kebijakan publik yang bersifat umum atau mendasar. Telah disebutkan didalam UU No 10 Tahun 2004 tentang pembentukan

peraturan perundang-undangan pasal 7 mengatur jenis dan urutan peraturan perundang-undangan, yaitu:

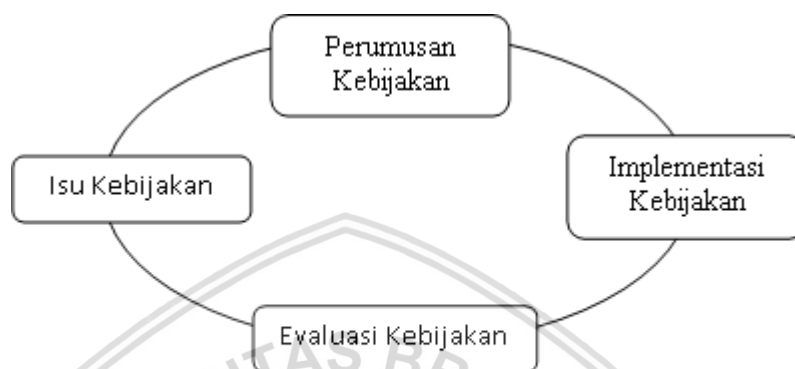
- a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945
 - b. Undang-Undang/Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang
 - c. Peraturan Pemerintah
 - d. Peraturan Presiden
 - e. Peraturan Daerah
- 2) Kebijakan publik yang bersifat menengah, atau penjelas pelaksana. Kebijakan ini berbentuk Peraturan Menteri, Surat Edaran (SE) Menteri, Peraturan Gubernur, Peraturan Bupati, Peraturan Walikota, atau Surat Keputusan Bersama (SKB) diantara Menteri, Gubernur, Bupati atau Walikota.
- 3) Kebijakan publik yang mengatur pelaksanaan atau implementasi dari kebijakan di atasnya. Bentuk kebijakannya adalah peraturan aparat publik dibawah Menteri, Gubernur, Bupati, dan Walikota.

3. Tahap-Tahap Kebijakan Publik

Untuk menghasilkan suatu program yang dapat membantu masyarakat untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang terjadi, kebijakan publik memiliki mekanisme berupa tahapan-tahapan dalam kebijakan publik yang saling terkait antara satu dengan yang lainnya. Karena secara umum, kebijakan publik merupakan suatu proses yang kompleks, dinamis, dan dalam pembuatannya pun dipengaruhi oleh beberapa aktor pembuat kebijakan. Dengan proses yang kompleks tersebut diharapkan program yang dihasilkan tidak hanya sebatas regulasi-regulasi yang tertera diatas kertas saja namun juga diaplikasikan dengan baik demi tercapainya kesejahteraan

masyarakat. Berikut ini merupakan gambar dari tahapan-tahapan dalam kebijakan publik.

Gambar. 1



Tahapan Kebijakan Publik

Sumber: Nugroho (2012:185)

Berdasarkan gambar Tahapan Kebijakan Publik diatas dapat dilihat bahwa siklus kebijakan selalu berjalan seperti gambar tersebut guna mendapatkan hasil kebijakan yang nantinya akan digunakan untuk menyelesaikan berbagai permasalahan publik. Pada gambar tersebut dapat dilihat awal dari sebuah proses kebijakan adalah adanya isu kebijakan. Seperti yang diungkapkan oleh (Mulyadi 2015:5) isu kebijakan menjadi embrio awal bagi munculnya masalah-masalah publik. Isu kebijakan tersebut muncul dari permasalahan yang datang dari masyarakat dimana masyarakat mulai merasakan adanya perbedaan harapan dengan kenyataan yang terjadi. Kemudian, isu-isu kebijakan tersebut akan dipilih, pilihan isu tersebut berdasarkan isu mana yang lebih penting dan lebih serius maka isu tersebut lah yang akan dibahas dalam agenda setting atau agenda kebijakan. Isu-isu kebijakan adalah suatu fenomena permasalahan yang muncul

ditengah masyarakat, yang memunculkan kekhawatiran dari masyarakat tentang kinerja dari pemerintahan yang ada. Karena adanya perbedaan antara harapan dengan kenyataan yang didapat oleh masyarakat.

Setelah penetapan isu kebijakan selesai dilakukan, selanjutnya adalah menyusun agenda kebijakan sebelum nantinya merumuskan kebijakan. Menurut (Mulyadi 2015:6) agenda kebijakan adalah tuntutan-tuntutan agar para pembuat kebijakan memilih atau merasa terdorong untuk melakukan tindakan tertentu. Selanjutnya menurut Anderson (2011) agenda kebijakan adalah sebuah tahapan untuk mencari skala prioritas permasalahan bagi pemerintahan. Dari kedua pengertian tentang agenda kebijakan, dapat ditarik kesimpulan bahwa agenda kebijakan merupakan kumpulan tuntutan-tuntutan dari masyarakat yang ditujukan untuk para pembuat kebijakan agar segera mencari cara untuk mengatasinya.

Kemudian setelah dilakukan agenda kebijakan tahapan selanjutnya adalah perumusan kebijakan atau juga biasa disebut dengan formulasi kebijakan. Formulasi kebijakan merupakan salah satu tahap yang penting dalam pembentukan kebijakan publik. Menurut Anderson (2011) formulasi kebijakan adalah sebuah proses untuk mengembangkan pilihan-pilihan dalam memecahkan permasalahan yang ada. Pada tahap ini, para pembuat kebijakan (policy maker) menimbang cara-cara apa yang dapat memecahkan permasalahan yang ada dengan kemungkinan keberhasilan paling tinggi.

Setelah melewati beberapa tahapan perumusan kebijakan publik seperti diatas, maka langkah selanjutnya adalah mengimplementasikan kebijakan yang tentunya sudah disahkan oleh pemerintah. Pada tahap inilah alternatif pemecahan yang telah disepakati dalam tahap perumusan kebijakan kemudian dilaksanakan, pada tahap ini juga suatu kebijakan seringkali menemukan berbagai kendala. Rumusan-rumusan yang telah ditetapkan secara terencana dapat saja berbeda dilapangan, hal ini disebabkan berbagai faktor yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan. Untuk itu diperlukan suatu penilaian akhir dari suatu kebijakan.

Tahap selanjutnya adalah tahap evaluasi dimana dapat dinilai bagaimana hasil dari perumusan kebijakan dan juga bagaimana implementasi kebijakannya. Menurut Anderson (2011) evaluasi kebijakan merupakan usaha pemerintah untuk menetapkan kebijakan yang telah dibuat dan sedang berjalan, efektif atau tidak. Dengan kata lain, evaluasi merupakan titik akhir apakah suatu kebijakan dianggap berhasil atau tidak.

Dari pengertian tentang tahap-tahap kebijakan yang dikemukakan menurut para ahli, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa suatu kebijakan dianggap efektif atau tidak tergantung dengan implementasi kebijakan tersebut apakah sudah sesuai dengan tujuan dibuatnya kebijakan tersebut atau malah melenceng dari yang seharusnya. Karena sebaik apapun suatu kebijakan, jika dalam tahap implementasi tidak berjalan sebagaimana mestinya, sudah pasti kebijakan tersebut dianggap tidak berhasil dalam mengatasi permasalahan yang ada. Dengan kata lain, tahap implementasi

menjadi tahap yang paling penting dalam tahap-tahap pembuatan kebijakan publik. Didalam kesempatan ini akan dibahas lebih lanjut mengenai implementasi kebijakan, karena memiliki relevansi dengan tema yang diambil penulis.

B. IMPLEMENTASI PROGRAM

1. Pengertian Implementasi Program

Setelah proses perumusan kebijakan yang telah menghasilkan sebuah program-program yang akan digunakan untuk menyelesaikan masalah publik, sudah semestinya “produk” tersebut diimplementasikan agar hasilnya terlihat. Seperti yang diungkapkan oleh Jones (dalam Mulyadi 2015:45) implementasi kebijakan merupakan proses mewujudkan program hingga memperlihatkan hasilnya. Lebih lanjut Jones beranggapan bahwa kebijakan publik perlu diwujudkan dan dilaksanakan oleh berbagai pihak sehingga mempunyai dampak yang sesuai dengan apa yang menjadi tujuan. Sementara itu, Udoji (dalam Agustino 2016:129) juga memberikan pandangan mengenai implementasi dengan mengatakan bahwa pelaksanaan kebijakan adalah sesuatu yang penting, bahkan mungkin jauh lebih penting dari pembuatan kebijakan. Kebijakan-kebijakan hanya akan berupa impian atau rencana yang bagus, yang tersimpan rapi dalam arsip jika tidak diimplementasikan. Pandangan tersebut menekankan bahwa implementasi kebijakan merupakan suatu tahapan dalam kebijakan publik yang sangat penting karena melalui prosedur inilah suatu masalah publik dapat

diselesaikan atau tidak, jangan sampai kebijakan publik hanya menjadi arsip-arsip atau dokumen saja.

2. Model-Model Implementasi Program

Menurut Charles O. Jones (dalam Agustino, 2016:154) aktivitas implementasi terdapat tiga tahapan yaitu:

1) Interpretasi

Tahap interpretasi merupakan tahap penjabaran suatu kebijakan yang masih bersifat abstrak ke dalam kebijakan yang lebih bersifat abstrak ke dalam kebijakan yang lebih bersifat operasional. Kebijakan umum dan kebijakan strategis (strategic policy) akan dijabarkan kedalam kebijakan manajerial (managerial policy) dan kebijakan manajerial akan dijabarkan dalam kebijakan teknis operasional manajerial akan dijabarkan dalam kebijakan teknis operasional (operational policy). Kebijakan umum atau strategis diwujudkan dalam bentuk Peraturan Daerah (Perda) yang dilihat bersama-sama antar lembaga legislatif dan eksekutif. Kebijakan manajerial diwujudkan dalam bentuk keputusan-keputusan kepala daerah dan kebijakan teknis operasional diwujudkan dalam kebijakan kepala dinas, kepala badan atau kepala kantor sebagai unsur pelaksana pemerintah daerah.

Aktivitas interpretasi tadi tidak sekedar menjabarkan sebuah kebijakan yang masih bersifat lebih operasional, tetapi juga diikuti dengan kegiatan mengkomunikasikan kebijakan (sosialisasi) agar seluruh masyarakat (stakeholder) dapat memahami dan mengetahui apa yang menjadi arah,

tujuan dan sasaran kebijakan yang ditetapkan. Kebijakan ini perlu dikomunikasikan dan disosialisasikan agar mereka terlibat, baik langsung maupun tidak langsung terhadap kebijakan tersebut.

2) Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan salah satu faktor atau variabel yang sangat mempengaruhi proses implementasi karena didalam organisasi tersebut terdapat peran birokrasi yang menjadi landasan terciptanya organisasi yang baik yang dapat mengefektifkan suatu kegiatan kebijakan. Struktur Organisasi yang jelas dibutuhkan dalam mengoperasikan program sehingga tenaga pelaksana dapat terbentuk dari sumberdaya yang kompeten dan berkualitas. Pada hal ini, mengarah dalam proses pengaturan dan penetapan siapa yang menjadi pelaksana (penentuan lembaga organisasi yang mana akan melaksanakan dan siapa pelakunya), penetapan anggaran (berapa besarnya suatu anggaran yang diperlukan dan dari mana sumbernya, bagaimana menggunakannya serta mempertanggung jawabkannya), penetapan sarana dan prasarana apa saja yang diperlukan, menetapkan tata kerja dan penetapan manajemen pelaksana kebijakan termasuk penetapan pola kepemimpinan dan koordinasi pelaksanaan.

- a) Pelaksana program/kebijakan : Pelaksana program/kebijakan sangat tergantung kepada jenis program/kebijakan apa yang akan dilaksanakan. Program pelaku program/kebijakan bukan sekedar menetapkan lembaga mana yang akan melaksanakan dan siapa yang

melaksanakan, tetapi juga menetapkan tugas pokok, fungsi, kewenangan dan tanggung jawab dari masing-masing pelaku kebijakan.

- b) Standar Operasional Prosedur : Setiap melaksanakan kebijakan ataupun program perlu ditetapkan Standart Operating Procedur (SOP) sebagai pedoman, petunjuk, tuntunan, dan referensi bagi para pelaku program/kebijakan agar mereka mengetahui apa yang harus disiapkan dan dilakukan, siapa sasarannya, dan hasil apa yang ingin dicapai dari pelaksanaan program/kebijakan tersebut. Selain itu, SOP dapat pula digunakan untuk mengarahkan timbulnya perbedaan dalam bersikap dan bertindak ketika dihadapkan pada permasalahan saat mereka melaksanakannya. Oleh karena itu setiap program/kebijakan yang dibuat perlu suatu prosedur tetap atau baku berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) dan atau Standar Pelayanan Miniman (SPM).
- c) Sumberdaya Keuangan dan Peralatan : Setelah ditetapkan siapa yang menjadi pelaku program/kebijakan dan Standar Operasional Prosedur (SOP), langkah berikutnya perlu ditetapkan berapa besarnya anggaran dan darimana sumber dari anggaran tersebut, serta peralatana yang dibutuhkan untuk melaksanakan suatu program/kebijakan. Besarnya anggaran untuk melaksanakan program/kebijakan tertentu yang sangat tergantung kepada macam dan jenis profram/kebijakan yang akan dilaksanakan. Namun sumber anggaran setidaknya dapat diterapkan antara lain berasal dari Pemerintah Pusat APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara), APBD (anggaran Pendapatan Belanja Daerah),

sektor swasta, swadaya masyarakat, dan lain-lain. Demikian pula dengan macam, jenis dan besar kecilnya peralatan yang diperlukan bervariasi dan tergantung kepada macam dan jenis program/kebijakan yang akan dilaksanakan. Pelaksanaan program didukung oleh latar belakang yang memadai. Tanpa adanya peralatan yang memadai akan dapat mempengaruhi efektifitas dan efisiensi dalam melaksanakan sebuah program/kebijakan.

3) Penerapan atau Aplikasi

Tahap aplikasi/penerapan merupakan tahapan terencana proses implementasi program/kebijakan ke dalam realita kenyataan. Tahap aplikasi merupakan perwujudan dari pelaksanaan masing-masing kegiatan dalam tahap yang telah disebutkan sebelumnya. Penerapan yang dimaksud tidak hanya menunjuk pada sebuah kemungkinan kecil terhadap penerapan harfiah suatu perundangan, tetapi juga menunjukkan bahwa mereka yang membuat upaya semacam itu akan menghadapi permasalahan dalam organisasinya.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan publik merupakan suatu proses dimana rencana-rencana yang dibuat telah diterapkan secara nyata kepada masyarakat untuk mencapai tujuan-tujuan kebijakan tersebut menjadi efektif, efisien, dan objektif. Kemudian dapat terlihat juga bahwa kebijakan publik dapat diwujudkan dengan baik apabila faktor-faktor seperti organisasi, pengetahuan

implementor mengenai sebuah kebijakan, dan sejauh mana para implementor menjalankan suatu kegiatan sesuai dengan pedoman dan aturan yang berlaku.

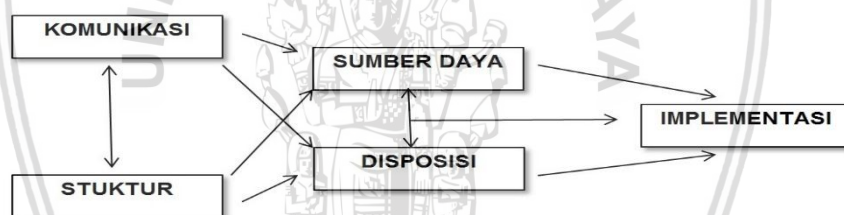
Menurut George C. Edward III (dalam Agustino 2016:136-141) mengemukakan empat variabel yang sangat menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan, yaitu:

1. Komunikasi, keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.
2. Sumberdaya, walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumberdaya tersebut dapat berwujud manusia, yakni kompetensi implementor, dan sumber daya finansial. Sumberdaya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal dikertas menjadi dokumen saja.
3. Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

4. Struktur Birokrasi, struktur birokrasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar atau *Standart Operating System* (SOP) sebagai pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks yang akan menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Gambar 2.

Model Implementasi George C. Edwards III



Sumber: Agustino (2016:142)

Berdasarkan model implementasi yang diutarakan oleh Edwards III tersebut dapat disimpulkan bahwa keempat variabel yang terdapat dalam model tersebut yakni komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi merupakan keempat variabel yang mempunyai keterkaitan antara satu dengan yang lainnya, sehingga untuk mencapai kinerja implementasi kebijakan publik yang baik maka perlu diinternaliasikan dengan sinergi dan intensif.

Program merupakan unsur yang utama demi tercapainya kegiatan implementasi program. Unsur kedua yaitu adanya sasaran program berupa kelompok masyarakat, sehingga masyarakat dilibatkan dan membawa hasil dari program yang dijalankan dan adanya perubahan dan peningkatan dalam kehidupannya. Unsur ketiga dapat dilihat dari berhasil tidaknya program di implementasikan. Pelaksanaan penting karena baik organisasi maupun perorangan bertanggung jawab dalam pengelolaan maupun pengawasan dalam proses implementasi.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi program merupakan tindakan yang dilakukan oleh para pejabat terhadap suatu sasaran yang diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui interpretasi, pengorganisasian dan penerapan. Agar dapat mencapai tujuan implementasi program secara efektif, pemerintah harus melakukasn tindakan yang berupa penghimpunan sumber dana dan pengelolaan sumber daya alam maupun manusia. Hasil yang diperoleh dari aksi pertama merupakan input kebijakan sementara aksi selanjutnya sebagai proses implementasi kebijakan, Wibawa (1994:4).

3. Faktor Pendukung Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan bila dipandang dalam pengertian yang luas merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menajalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan. Kebijakan

yang dibuat oleh pemerintah tidak hanya ditujukan dan dilaksanakan untuk intern pemerintah saja, akan tetapi ditujukan dan harus dilaksanakan oleh seluruh masyarakat yang berada di lingkungannya. Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah tidak hanya ditujukan dan dilaksanakan untuk intern pemerintah saja, akan tetapi ditujukan dan harus dilaksanakan pula oleh seluruh masyarakat yang berada di lingkungannya. Menurut James Anderson dalam Sunggono(1994:23), masyarakat mengetahui dan melaksanakan suatu kebijakan publik dikarenakan :

1. Respek anggota masyarakat terhadap otoritas dan keputusan-keputusan badan-badan pemerintah;
2. Adanya kesadaran untuk menerima kebijakan;
3. Adanya keyakinan bahwa kebijakan itu dibuat secara sah, konstitusional, dan dibuat oleh para pejabat pemerintah yang berwenang melalui prosedur yang ditetapkan;
4. Sikap menerima dan melaksanakan kebijakan publik karena kebijakan itu lebih sesuai dengan kepentingan pribadi;
5. Adanya sanksi-sanksi tertentu yang akan dikenakan apabila tidak melaksanakan suatu kebijakan.

4. Faktor Penghambat Implementasi Kebijakan

Faktor penghambat Implementasi kebijakan merupakan kegagalan pelaksanaan program maupun kebijakan. Menurut Bambang Sunggono dalam buku Hukum dan kebijakan publik, implementasi kebijakan mempunyai beberapa faktor penghambat, yaitu:

a. Isi kebijakan.

Pertama, implementasi kebijakan gagal karena masih samarnya isi kebijakan, maksudnya apa yang menjadi tujuan tidak cukup terperinci,

sarana-sarana dan penerapan prioritas, atau program-program kebijakan terlalu umum atau sama sekali tidak ada. Kedua, karena kurangnya ketetapan intern maupun ekstern dari kebijakan yang akan dilaksanakan. Ketiga, kebijakan yang akan diimplementasikan dapat juga menunjukkan adanya kekurangan-kekurangan yang sangat berarti. Keempat, penyebab lain dari timbulnya kegagalan implementasi suatu kebijakan publik dapat terjadi karena kekurangan-kekurangan yang menyangkut sumber daya-sumber daya pembantu, misalnya yang menyangkut waktu, biaya/dana dan tenaga manusia.

b. Informasi.

Implementasi kebijakan publik mengasumsikan bahwa para pemegang peran yang terlibat langsung mempunyai informasi yang perlu atau sangat berkaitan untuk dapat memainkan perannya dengan baik. Informasi ini justru tidak ada, misalnya akibat adanya gangguan komunikasi.

c. Dukungan.

Pelaksanaan suatu kebijakan publik akan sangat sulit apabila pada pengimplementasiannya tidak cukup dukungan untuk pelaksanaan kebijakan tersebut.

d. Pembagian potensi.

Sebab musabab yang berkaitan dengan gagalnya implementasi suatu kebijakan publik juga ditentukan aspek pembagian potensi diantara para pelaku yang terlibat dalam implementasi. Dalam hal ini berkaitan dengan diferensiasi tugas dan wewenang organisasi pelaksana. Struktur organisasi pelaksanaan dapat menimbulkan masalah-masalah apabila pembagian wewenang dan tanggung jawab kurang disesuaikan dengan pembagian tugas atau ditandai oleh adanya pembatasan-pembatasan yang kurang jelas. (Sunggono, 1994: 149-153).

C. PAJAK

1. Pengertian Pajak dan Retribusi

- Pengertian Pajak

Membahas tentang pengertian pajak, menurut UU No. 28 Tahun 2007, Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang – undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Adapun menurut Djajadiningrat dalam Diana (2013:33) menyatakan bahwa pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas Negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dipaksakan tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum. Jadi berdasarkan pengertian diatas, pajak adalah suatu kewajiban yang bersifat memaksa orang pribadi atau badan untuk memberikan iuran pada kas Negara berdasarkan peraturan perundang-undangan yang diberlakukan oleh Negara dan hanya digunakan untuk menutup pengeluaran umum Negara. Menurut Rachmat Soemitro (2012,25) mengungkapkan, bahwa di Indonesia pajak dibagi menjadi 3 kategori, yaitu:

1. Menurut Golongannya

- a) Pajak langsung, adalah pajak yang apabila beban pajak yang dipikul seseorang atau badan (tax burden) tidak dapat dilimpahkan (no tax shifing) kepada pihak lain. Pajak langsung diartikan sebagai pajak yang

dikenakan berdasar surat ketetapan dan pengenaanya dilakukan secara berkala setiap tahun dan waktu tertentu. Contoh : Pajak Penghasilan

b) Pajak Tidak Langsung, adalah beban pajak yang dipikul seseorang (tax burden) dapat dilimpahkan (tax shifting) baik seluruhnya maupun sebagian kepada pihak lain. Tax Incidence dari pelimpahan adalah bahwa pajak pada akhirnya dibebankan seluruhnya kepada konsumen akhir. Contoh Pajak Penjualan dan Pajak Pertambahan Nilai.

2. Menurut Sifatnya

a) Pajak subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh : Pajak Penghasilan

b) Pajak objektif, yaitu pajak yang berpangkal kepada objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan dari wajib pajak (subjek pajak) maupun tempat tinggal. Pajak objektif ini dalam literatur disebut juga pajak yang bersifat kebendaan. Contoh : Bea Masuk, Cukai, Pajak Pertambahan Nilai, dan Bea Materai

3. Menurut Lembaga Pemungutannya

a) Pajak pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga anggran. Contoh : Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, dan Pajak Atas Penjualan Barang Mewah

b) Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terdiri dari :

1) Pajak Propinsi: Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air; Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air; Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bemotor; Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan

2) Pajak Kabupaten/Kota: Pajak Hotel; Pajak Restoran; Pajak Hiburan; Pajak Reklame; Pajak Penerangan Jalan; Pajak Pengambilan Bahan Galian Golongan C; Pajak Parkir

- **Pengertian Retribusi**

Menurut Munawir dalam Adisasmita (2011:85) Retribusi merupakan iuran kepada pemerintah yang dapat dipaksakan dan jasa balik secara langsung dapat ditunjuk. Paksaan disini bersifat ekonomis karena siapa saja yang tidak merasakan jasa balik dari pemerintah dia tidak akan dikenakan iuran itu. Jadi Retribusi merupakan pembayaran atas jasa yang telah diberikan oleh badan kepada masyarakat yang telah menggunakan jasa yang telah disediakan oleh pemerintah. Retribusi memiliki tujuan untuk memberikan jasa atau izin kepada masyarakat sehingga mereka dapat melaksanakan kegiatan mereka serta mendapatkan pelayanan dari pemerintah.

- **Persamaan Pajak dan Retribusi**

Persamaan antara pajak dan retribusi adalah keduanya merupakan bentuk pungutan yang dibebankan kepada masyarakat. Keduanya memiliki sifat yaitu sama-sama bisa dipaksakan sehingga Wajib Pajak atau masyarakat dapat memanfaatkan fasilitas daerah. Selain itu, pajak dan retribusi sama-sama dijalankan demi tercapainya kesejahteraan.

- Perbedaan Pajak dan Retribusi

a. Dasar Hukum

- Pajak : Sebagaimana diatur dalam UUD 1945 Pasal 23A, disebutkan bahwa Pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan undang-undang.

- Retribusi dipungut berdasarkan Peraturan Pemerintah, Peraturan Menteri, atau Peraturan Daerah.

b. Balas Jasa

- Pajak : Pajak merupakan salah satu sarana pemerataan pendapatan warga negara. Jadi ketika membayar pajak dalam jumlah tertentu, tidak langsung menerima manfaat pajak yang dibayar, yang akan didapatkan berupa perbaikan jalan raya di daerah, fasilitas kesehatan gratis bagi keluarga, beasiswa pendidikan bagi anak, dan lain-lainnya.

- Retribusi : Balas jasa kepada wajib retribusi dapat dirasakan langsung, contohnya retribusi kebersihan (sampah) manfaatnya dapat dirasakan langsung dengan diangkutnya sampah wajib retribusi oleh petugas.

c. Objek

- Objek pajak bersifat umum contohnya pajak penghasilan, pajak barang mewah, pajak kendaraan bermotor

- Objek Retribusi, Orang atau Badan yang menggunakan atau mendapatkan jasa atau izin yang diberikan oleh pemerintah.

d. Sifat

- Sifat Pajak menurut Undang-undang pemungutannya dapat dipaksakan sehingga bila tidak membayar pajak ada konsekuensi yang harus ditanggung.

- Sifat Retribusi, dapat dipaksakan dengan sifat yang ekonomis hanya kepada orang atau badan yang menggunakan atau mendapatkan jasa atau izin yang diberikan oleh pemerintah.

e. Lembaga Pemungut

- Berdasarkan lembaga yang memungutnya pajak dapat dibagi menjadi dua, yaitu Pajak Negara yang pemungutannya dilakukan oleh Direktorat Pajak dan Pajak Daerah yang pemungutannya dilakukan oleh organisasi perangkat

daerah yang ditunjuk misalnya Badan Pendapatan Daerah atau Dinas Pelayanan Pajak.

- Lembaga Pemungut Retribusi dipungut oleh pemerintah daerah.

Baik pajak maupun retribusi merupakan salah satu sumber pendapatan bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah yang sangat penting untuk membiayai pembangunan dan melaksanakan pemerintahan.

2. Fungsi Pajak

Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan. Karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan. Pajak mempunyai beberapa fungsi, yaitu:

1) Fungsi Anggaran (Budget)

Pajak digunakan untuk pembiayaan rutin seperti belanja pegawai, belanja barang, pemeliharaan, dan lain sebagainya. Untuk pembiayaan pembangunan, uang dikeluarkan dari tabungan pemerintah, yakni penerimaan dalam negeri dikurangi pengeluaran rutin. Tabungan pemerintah ini dari tahun ke tahun harus ditingkatkan sesuai kebutuhan pembiayaan pembangunan yang semakin meningkat dan ini terutama diharapkan dari sektor pajak.

2) Fungsi Mengatur (regularend)

Pemerintah bisa mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijaksanaan pajak. Dengan fungsi mengatur, pajak bisa digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan.

3) Fungsi Stabilisasi

Dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan. Hal ini bisa dilakukan antara lain dengan jalan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.

4) Fungsi Redistribusi Pendapatan

Pajak yang sudah dipungut oleh negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

3. Modernisasi Perpajakan

Program Reformasi Administrasi Perpajakan atau modernisasi perpajakan dilaksanakan pada tahun 2002. Program ini bertujuan untuk mendukung terselenggaranya good governance, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Program ini terdiri dari 4 bidang perubahan, yaitu struktur organisasi, business process dan teknologi informasi dan komunikasi, manajemen sumber daya manusia dan pelaksanaan good governance.

Manfaat modernisasi bagi wajib pajak adalah pelayanan yang lebih baik, terpadu, dan personal, melalui konsep One Stop Service yang melayani seluruh jenis pajak, adanya tenaga Account Representative (AR) yang bertugas membantu segala permasalahan wajib pajak, Pemanfaatan IT secara maksimal salah satunya melalui e-Filing, sumber daya manusia yang lebih profesional karena telah terdapat fit and proper test dan competency

mapping, pemeriksaan yang lebih terbuka dan profesional dengan konsep spesialisasi; serta penerapan dan penegakan good governance.

4. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Abdul Rahman (2010:32) kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut Mardiasmo (2011: 56) Wajib Pajak memiliki beberapa kewajiban yang harus dipenuhi yaitu: Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP, Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP; Menghitung pajak terutang; Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri), dan memasukkan ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan; Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan.

Hak-hak Wajib Pajak Menurut Mardiasmo (2011:57) yaitu:

- 1)Mengajukan surat keberatan dan surat banding; 2)Menerima tanda bukti pemasukkan SPT; 3)Melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan;
- 4)Mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT; 5)Mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak;
- 6)Mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak; 7)Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak;
- 8)Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah; 9)Memberi kuasa kepada

orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya; 10) Meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak.

Berdasarkan pengertian yang telah diuraikan diatas, kepatuhan pajak adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi segala kewajiban perpajakannya seperti: mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP, menghitung pajak terhutang, mengisi dengan benar SPT dan menyelenggarakan pembukuan; Serta melaksanakan seluruh hak perpajakannya seperti: mengajukan surat keberatan; menerima tanda bukti pemasukan SPT, melakukan pembetulan SPT, mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT, mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak, meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak, mengajukan permohonan penghapusan pengurangan sanksi, memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya dan meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak.

Indikator Kepatuhan Wajib Pajak menurut Undang-Undang No.16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah sebagai berikut:

- 1) Kepatuhan untuk mendaftarkan diri: Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif wajib mendaftarkan diri pada KPP yang wilayah kerjanya terdiri dari tempat tinggal dan tempat kegiatan usaha Wajib Pajak untuk kemudian mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). NPWP digunakan sebagai identitas bagi Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya.

- 2) Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang: Pajak yang telah dihitung kemudian disetorkan ke kas negara melalui bank atau kantor pos dengan menggunakan formulir Surat Setoran Pajak (SSP).
- 3) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak: Tunggakan pajak merupakan pajak terutang yang belum dilunasi oleh Wajib Pajak setelah jatuh tempo tanggal pengenaan denda.
- 4) Kepatuhan untuk melaporkan kembali Surat Pemberitahuan: Wajib Pajak diwajibkan untuk mengisi dan menyampaikan SPT kepada KPP dengan batas waktu penyampaian untuk SPT Masa paling lambat 20 hari setelah akhir masa pajak, sedangkan untuk SPT tahunan paling lambat 3 bulan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi dan 4 bulan untuk Wajib Pajak Badan setelah akhir tahun pajak. Wajib Pajak akan dikenakan sanksi administrasi apabila terlambat atau tidak menyampaikan SPT.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Menurut Rochmat (1991:94), antara lain:

- 1) Sanksi pajak, Kejahatan yang dilakukan dalam bidang perpajakan tidak secara langsung mempunyai dampak pada masyarakat, tetapi hanya merugikan keuangan negara. Sering kali penerapan sanksi administrasi secara tepat, cepat dan tegas, memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- 2) Kesadaran pajak, Orang yang mempunyai kesadaran pajak (tax consciousness) yang besar akan lebih patuh dalam membayar pajak dan memenuhi kewajiban-kewajiban pajak. Maka oleh sebab itu, disamping adanya sanksi baik sanksi administrative maupun sanksi pidana sangat bermanfaat diadakannya penyuluhan yang efektif kepada masyarakat melalui berbagai media.

3) Tingkat Pengetahuan, Tingkat pengetahuan Wajib Pajak merupakan pemahaman secara menyeluruh mengenai segala aturan perpajakan.

D. Electronic Government (e-Government)

1. Pengertian *Electronic Government*

Konsep Elektronik Government: secara umum, electronic government didefinisikan sebagai pemerintahan elektronik (e-government) adalah pengguna teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. E-government dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis.

Menurut Keppres No. 20 Th 2006, e-government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Peranan IT dalam proses bisnis membuat organisasi berusaha untuk mengimplementasikan IT untuk proses terintegrasi. Menurut Heeks (2001), e-government lahir karena revolusi informasi dan revolusi pemerintahan. Berbagai kendala implementasi e-government di Indonesia baik fisik maupun sosial ekonomi yang menjadi penyebabnya. Indonesia harus mampu mendayagunakan potensi teknologi untuk keperluan:

1. Memberikan kesempatan yang sama serta meningkatkan ketersediaan informasi dan pelayanan publik yang diperlukan untuk memperbaiki kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat, serta memperluas jangkauannya agar dapat mencapai seluruh wilayah negara.
2. Memperbesar kesempatan bagi usaha kecil dan menengah untuk berkembang dengan teknologi yang mampu memanfaatkan pasar yang lebih luas.
3. Meningkatkan produktivitas, efisiensi dan kemampuan inovasi dalam sektor produksi, serta memperlancar rantai distribusi agar daya saing ekonomi nasional dalam persaingan global dapat diperkuat.
4. Meningkatkan transparansi dan memperbaiki efisiensi pelayanan publik, serta memperlancar interaksi antar lembaga-lembaga pemerintah, baik pada tingkat pusat maupun daerah, sebagai landasan untuk membentuk pemerintahan yang efektif, bersih, dan berorientasi pada kepentingan rakyat.

E-government dapat diartikan sebagai mekanisme interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Menurut Indrajit (2002, 29-32) e-government terbagi menjadi tiga kelas utama, yaitu:

- 1) Publish: Di dalam kelas ini terjadi interaksi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan data dan informasi untuk secara bebas diakses oleh masyarakat dan pihak lain yang berkepentingan melalui internet.

- 2) Interact: Pada kelas ini telah terjadi interaksi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan.
- 3) Transact: Pada kelas ini juga terjadi interaksi dua arah seperti pada kelas Interact, namun didalamnya juga terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang.

2. Manfaat dan Tujuan *ElectronicGovernment*

Di Indonesia, pengembangan *e-Government* merupakan sebuah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Manfaat *Electronic Government*: Al Gore dan Tony Blair secara jelas dan terperinci menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-government* bagi suatu negara (Indrajit, 2002:5), antara lain:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholdernya (masyarakat, kalangan bisnis dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas di berbagai kehidupan bernegara.
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep Good Corporated Governance.
- c. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- d. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk aktivitas keperluan sehari-hari
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan tren yang ada.

- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Pengembangan *e-Government* di Indonesia sesuai Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* untuk mencapai empat tujuan, yaitu:

1. Pembentukan Jaringan informasi transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perdagangan internasional.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan daerah otonom.

E. Electronic Filing (E-Filing)

1. Pengertian *E-Filing*

Secara etimologi e-filing terdiri dari dua kata, yaitu: e untuk *electronic* dan *filing*. *Electronic* berarti penggunaan sistem komputerisasi, sedangkan *filing* berarti pengisian formulir. Jadi *e-filing* merupakan sistem terkomputerisasi yang membantu pengisian atau penyampaian SPT tahunan. *E-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan atau Pemberitahuan

Perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* yang *real time* melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Sedangkan aplikasi e-SPT atau disebut dengan Elektronik SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT (www.pajak.go.id). Berdasarkan pengertian diatas, *e-filing* adalah cara penyampaian SPT sedangkan e-SPT adalah media penyampiannya (formulirnya).

Dalam Pasal 6 ayat (2) Undang-undang No.16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, menyebutkan bahwa : “Penyampaian Surat Pemberitahuan dapat dikirimkan melalui Kantor Pos secara tercatat atau dengan cara lain yang diatur dalam keputusan Direktur Jenderal Pajak”. Dari pernyataan di atas, dapat dilihat bahwa pelaporan SPT, secara umum yang selama ini dilakukan adalah dengan menyampaikan langsung ke Kantor Pelayanan Pajak, atau dikirim melalui pos secara tercatat. Dengan sistem ini, Wajib Pajak harus datang dan bertemu langsung dengan petugas pajak. Sistem ini juga membutuhkan sumber daya manusia yang banyak, memerlukan ruang yang luas, memperlambat pelayanan karena proses pengirimannya secara manual. Lebih lanjut kesalahan dalam perekaman lebih mudah terjadi. Sehingga dibutuhkan sistem administrasi dan pelayanan yang lebih cepat dan akurat diseluruh Kantor Pelayanan Pajak.

Pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-filing* atau *Electronic Filing System* yaitu sistem pelaporan/penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan melalui sistem *online* yang *real time*. Dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak tersebut dinyatakan bahwa penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (e-SPT) dilakukan melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (*Application Service Provider*) yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak. Untuk pengaturannya lebih lanjut maka dikeluarkanlah Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ/2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik (*e-filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi.

Dengan adanya sistem ini, para Wajib Pajak akan lebih mudah menunaikan kewajibannya tanpa harus mengantri di Kantor-kantor Pelayanan Pajak sehingga dirasa lebih efektif dan efisien. Selain itu, pengiriman data Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja (24 jam dalam 7 hari) baik di dalam maupun di luar negeri, tidak tergantung pada jam kantor dan dapat juga dilakukan di hari libur dan tanpa kehadiran Petugas Pajak, dimana data akan dikirim langsung ke database Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi. Untuk saat ini *e-filing* hanya melayani dua jenis SPT saja, yaitu:

1. SPT Tahunan OP Formulir 1770S, Bagi wajib pajak yang mempunyai penghasilan dari satu atau lebih pemberi kerja; dari dalam negeri lainnya; dan/atau yang dikenakan Pajak Penghasilan final dan/atau bersifat final)
2. SPT Tahunan OP Formulir 1770SS, Bagi wajib pajak yang mempunyai penghasilan hanya dari satu pemberi kerja dengan jumlah penghasilan bruto dari pekerjaan tidak lebih dari Rp60.000.000,00 (enam puluh juta rupiah) setahun dan tidak mempunyai penghasilan lain kecuali penghasilan berupa bunga bank dan/atau bunga koperasi).

2. Manfaat dan Tujuan *E-Filing*

- Manfaat *E-filing*

Setiap inovasi atau pembaruan pelayanan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak pasti memiliki manfaat dan tujuan tertentu, berikut beberapa manfaat penggunaan fasilitas *e-filing* :

1) Keakuratan dan Menghindari Kesalahan Umum

Kemungkinan terjadinya kesalahan pekerjaan dengan menggunakan media elektronik dapat menurun hingga satu persen. Hal ini disebabkan karena umumnya aplikasi *e-filing* yang bagus menyediakan fitur *double-checking*, yaitu jika terjadi kesalahan, Wajib Pajak akan menerima pesan error dan tidak bisa menyimpan dan mengirim laporan tersebut sampai dibetulkan. Kesalahan bukan hanya berarti adanya ketidak tepatan dalam perhitungan pajak tetapi juga bisa jadi data yang diinput belum lengkap.

2) Menghemat Kertas

Dengan menghemat kertas, berarti Wajib Pajak yang menggunakan fasilitas *e-filing* telah ramah lingkungan. Dimana hal ini dapat membawa efek yang positif bagi nama pribadi dan perusahaan. Terlebih lagi, dapat mengurangi biaya kantor kurang lebih 20-25%.

3) Hemat Uang dan Waktu Wajib Pajak

Wajib Pajak tidak perlu menghabiskan waktu mengantri di kantor pajak, atau mengeluarkan uang untuk mengirim dokumen via pos, karena melapor secara elektronik.

- Tujuan *e-Filing*

Tujuan utama layanan pelaporan pajak secara *e-Filing* ini adalah :

- 1) Akan dengan mudah mengetahui Wajib Pajak sudah melakukan kewajibannya dalam penyampaian SPT Tahunan atau pembayaran pajak apa belum
- 2) Menghindari terjadinya korupsi oleh petugas pajak. Pajak yang seharusnya dibayarkan oleh negara namun disalah gunakan oleh petugas pajak. Hal tersebut akan lebih terpantau dan berkurang karena dapat dilakukan pantauan secara online langsung.
- 3) Menghindari kebocoran pajak, yaitu terjadi selisih antara yang di setor dengan yang seharusnya dibayarkan oleh wajib pajak.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Pada dasarnya penelitian ini bertujuan untuk dapat memahami fenomena maupun permasalahan yang ada dengan cara tertentu dengan harapan mendapatkan hasil yang maksimal sehingga dapat menjadikan sebuah tulisan yang memiliki nilai ilmiah. Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif banyak dipergunakan pada ilmu sosial, metode ini menggunakan data yang dinyatakan verbal dan kualifikasinya bersifat teoritis.

Penelitian kualitatif dilakukan dengan pencatatan atas pengamatan fakta yang berhasil dilihat. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistic atau cara kuantifikasi lainnya. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metoda ilmiah (Meleong, 2007:6).

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penggunaan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini dilakukan dengan tujuan

untuk menganalisis penerapan e-Government dalam modernisasi perpajakan yang diwujudkan melalui e-Filing. Terutama pengaruhnya pada kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun.

B. Fokus Penelitian

Menurut Moleong (2005:97), fokus penelitian pada dasarnya adalah masalah pokok yang bersumber dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang di perolehnya melalui kepustakaan ilmiah ataupun kepustakaan lainnya. Fokus penelitian merupakan tahap awal untuk pelaksanaan penelitian, dengan demikian peneliti akan memperoleh gambaran secara umum tentang obyek yang akan diteliti. Fokus penelitian sangat berguna bagi penulis karena mempermudah dalam membuat keputusan yang tepat, yaitu tentang data mana yang diperlukan ataupun data mana yang tidak diperlukan dalam penulisan ini. Dengan demikian secara sederhana dapat disimpulkan bahwa adanya fokus penelitian akan mempermudah peneliti dalam mengambil data serta mengolahnya hingga menjadi kesimpulan. Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun sebelumnya, maka ditentukan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Implementasi Program e-Filing pada KPP Pratama, peneliti menggunakan teori tahapan implementasi menurut Charles O. Jones dalam Widodo (2006:89), dengan tiga variabel yang mendukung keberhasilan pencapaian tujuan program, meliputi:
 - a. Interpretasi

- b. Pengorganisasian
 - c. Penerapan atau Aplikasi
2. Faktor yang mempengaruhi program e-Filing dalam penyampaian SPT Tahunan PPh orang pribadi sebagai upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun, meliputi:
- a) Faktor Pendukung
 - b) Faktor Penghambat

C. Lokasi dan Situs penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti akan melakukan penelitian untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan serta berkaitan dengan rumusan masalah penelitian. Dalam penelitian lokasi yang digunakan oleh peneliti untuk melakukan penelitian adalah di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun. Secara umum pemilihan situs penelitian ini didasarkan atas pertimbangan adanya kesesuaian dengan instansi dan mampu memberikan masukan, baik interaksi dan sebagainya sesuai bagi peneliti untuk dapat mengidentifikasi permasalahan yang ada.

Situs dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis berdasarkan obyek yang meliputi data yang dibutuhkan oleh penulis untuk melakukan penelitian meliputi berbagai sektor. Dalam sektor masyarakat ditetapkan masyarakat sebagai subyek pajak. Dalam faktor instansi, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun.

D. Jenis dan Sumber Data Penelitian

Sumber data merupakan tempat dimana ditemukan data dan informasi yang penting dapat menunjang penelitian atau subjek darimana data yang telah diperoleh. Menurut Lofland and Lofland dalam Moelong (2005:112) sumber data utama dalam sebuah penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan. Selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Sumber data adalah subyek dimana data dapat diperoleh dari seseorang atau suatu hal atau suatu benda dapat dijadikan narasumber untuk mendapatkan data. Data itu sendiri dapat digolongkan menjadi dua, yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari narasumber yang berhubungan dengan objek penelitian maupun permasalahan yang ada. Data diperoleh melalui hasil wawancara kepada narasumber, sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti.

Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari:

- Seksi Pelayanan
- Seksi Ekstensifikasi

2. Data Sekunder

Sedangkan data sekunder digunakan untuk mendukung atau memperkuat data primer yang berkaitan dengan penelitian. Sumber data sekunder dalam penelitian dapat berupa dokumen, arsip, situs internet, bahkan peraturan-peraturan yang berhubungan dengan

penelitian. Dalam penelitian ini data sekunder dapat diperoleh berdasarkan data pendukung yang berasal dari dokumen, catatan, laporan serta arsip yang berkaitan dengan fokus penelitian yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk dapat memperoleh data-data yang valid dalam penelitian dan dapat dianalisis sesuai dengan tujuan penelitian yang ada, maka teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi adalah proses pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan pengamatan dilapangan. Dalam hal ini peneliti melakukan observasi ke tempat penelitian untuk memperoleh gambaran riil mengenai Implementasi Program e-Filing dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun.

2. Wawancara (Interview)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara percakapan yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan (Moleong, 2011:86). Dalam penelitian ini dilakukan wawancara, yaitu dengan cara memberikan beberapa pertanyaan sesuai dengan tema penelitian kepada narasumber yang sesuai dengan data yang ingin diperoleh. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian

ini adalah wawancara terstruktur. Dalam penelitian ini wawancara akan dilakukan kepada beberapa narasumber.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara memperoleh data dengan mempelajari, mencatat, atau membuat salinan dari dokumen-dokumen, arsip-arsip, ataupun literature yang terkait berhubungan dengan obyek atau permasalahan dalam penelitian yang dilakukan. Dokumen yang akan diperoleh dari arsip pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun yang berkaitan dengan e-Filing.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu atau penunjang dalam pelaksanaan pengumpulan data di lapangan berdasarkan fokus dari penelitian. Oleh karena itu instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Peneliti sendiri

Dimana peneliti sebagai alat yang terlibat secara langsung mengamati terhadap berbagai peristiwa maupun gejala-gejala dan fenomena yang sedang berlangsung dibantu dengan panca indera , alat tulis dengan menggunakan pemikiran.

2. Pedoman wawancara

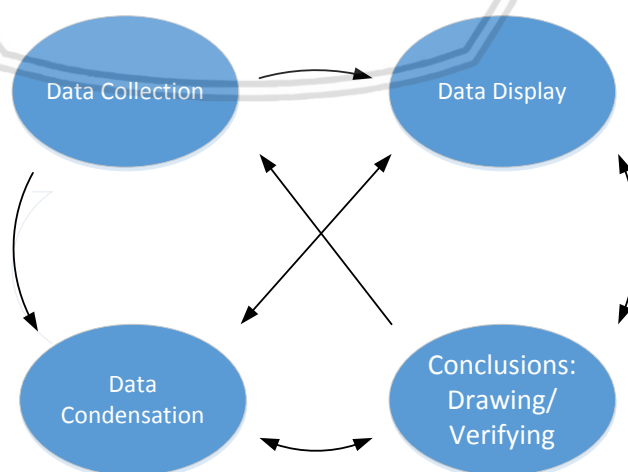
Pedoman wawancara adalah serangkaian pertanyaan yang hendak ditanyakan pada narasumber. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar wawancara sesuai dengan topik penelitian yang telah ditetapkan.

3. Catatan lapangan

Catatan lapangan merupakan hasil yang diperoleh oleh peneliti dengan melakukan pendekatan-pendekatan berupa informasi yang didengar, dilihat dan dipikirkan sehingga diperoleh refleksi data dalam pengumpulan data lapangan. Berupa catatan sistematis yang disusun berdasarkan temuan di lapangan pada saat penelitian dilakukan.

G. Analisis Data

Analisis data merupakan proses mengurutkan serta mengorganisasikan data dalam pola, kategori serta satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dijadikan sebuah kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana (2014:31-33) terdapat tiga alur secara bersamaan. Aktivitas dalam analisis data yaitu: Data Condensation, Data Display, Data Collection dan Conclusion Drawing/Verifications, berikut penjelasannya:



Gambar 3. Analisis Data Model Interaktif

Sumber: Miles, Hubberman, dan Saldana (2014)

1. Pengumpulan Data (*data collection*) yaitu dilaksanakan sejak awal penelitian. Data yang di kumpulkan berasal dari dokumentasi saat penelitian, wawancara dan observasi yang telah dilakukan. Selanjutnya data tersebut disusun untuk mendukung penyelesaian penelitian.
2. Kondensasi data (*data condensation*), merupakan proses memilih, menfokuskan, meringkas, menyederhanakan, serta merubah data yang bersumber dari interview, catatan, dokumen, dan sumber data lainnya. Bentuk penyajian dapat berupa teksn aratif, grafik, bagan, serta jaringan.
3. Penyajian data (*data display*), merupakan penyatuan, pengorganisasian dan informasi yang telah digunakan untuk mepermudah peneliti melihat gambaran secara keseluruhan serta bagian-bagian tertentu dari data penelitian. Proses ini berlangsung selama penelitian dilakukan mulai awal hingga berakhirnya penelitian. Data akan dipilih dan disesuaikan berdasaraka njenisnya dan kemudian disusun sesuai dengan kategori yang sejenis untuk disajikan agar selaras dengan permasalahan yang dihadapi saat berada di lapangan, termasuk dengan menyertakan kesimpulan sementara yang diperoleh pada kondensasi data.
4. Penarikan kesimpulan (*drawing and verifying conclusions*), merupakan tahapan terakhir dari model analisis data interaktif. Dalam proses ini data yang telah direduksi dan dirangkai secara sistematis kemudian ditarik sebuah kesimpulan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kota Madiun

Kota Madiun adalah daerah tingkat dua di Provinsi Jawa Timur yang terletak pada 111°BT–112°BT dan 7°LS–8°LS. Wilayah Kota Madiun berada ditengah atau dikelilingi wilayah Kabupaten Madiun. Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Madiun, sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Geger, sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Wungu, dan sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Jiwan. Luas wilayah Kota Madiun 33,23 km² terbagi menjadi 3 kecamatan, yaitu Kecamatan Manguharjo dengan luas wilayah 10,04 km², Kecamatan Taman 12,46 km², dan Kecamatan Kartoharjo 10,73 km².

Kota Madiun terletak di Provinsi Jawa Timur Bagian Barat yang memiliki wilayah seluas 33,23 km² atau hanya sekitar 0,072 persen dari total luas wilayah Provinsi Jawa Timur terletak sekitar 172 km sebelah barat Kota Surabaya atau sekitar 114 Km sebelah Timur Kota Surakarta. Batas administrasi Kota Madiun: Secara geografis Kota Madiun terletak di antara 111°-112° Bujur Timur dan 7°-8° Lintang Selatan. Adapun batas-batas administrasinya adalah wilayah utara : Kecamatan Sawahan dan Kecamatan Madiun, wilayah timur : Kecamatan Wungu, wilayah selatan : Kecamatan Geger, wilayah barat : Kecamatan Jiwan.

Mata pencaharian yang ada di kota Madiun: Pegawai Negeri/TNI 13.168 jiwa, Pegawai perusahaan swasta 20.586 jiwa, Pedagang/pengusaha 5.723 jiwa, Petani/peternak 1.921 jiwa, Lainnya (penggalian, listrik, konstruksi, angkutan, pensiunan) 1.030 jiwa.

B. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun

a. Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun

Direktorat Jenderal Pajak dibawah naungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia memiliki tugas untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis di bidang perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) pada tahun 1988 terdiri dari 1 sekretariat, 6 Direktorat dan 2 Kantor Pusat. Susunan organisasi DJP terakhir diubah pada bulan Desember tahun 2016 terdiri dari 1 Sekretariat, 15 Direktorat, 1 Pusat yang dipimpin pejabat eselon IIa. Unit kerja vertikal DJP di daerah meliputi Kantor Wilayah DJP, Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Pada awal berdirinya Kantor Pelayanan Pajak pada masa penjajahan Belanda yang pada saat itu diberi nama Belasting, kemudian setelah masa kemerdekaan diubah menjadi Kantor Inspeksi Keuangan. Selanjutnya, Kantor Inspeksi Keuangan namanya berubah lagi menjadi Kantor Inspeksi Pajak dengan induk organisasinya Direktorat Jenderal Pajak Keuangan Republik Indonesia. Pada masa inilah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun atau yang dulunya masih bernama Kantor Inspeksi Pajak Madiun berdiri pada

tanggal 3 Agustus 1984. Setelah proses modernisasi dan reformasi birokrasi, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun masuk di wilayah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur II. Wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun meliputi Kota Madiun dan Kabupaten Madiun.



Gambar 4. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun
Sumber: Data sekunder dari www.pajak.go.id.2017.

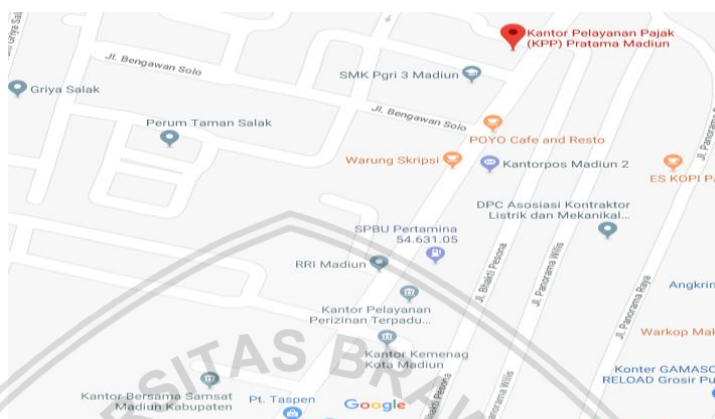


Gambar 5.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun Tampak dari Jalan Raya
Sumber: Data Sekunder yang diperoleh dari Dokumentasi Penulis.2017.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun berlokasi di Jalan Mayor Jend. D.I. Panjaitan No. 4 Madiun. Lokasi tersebut dapat dibilang cukup strategis dan mudah dijangkau oleh wajib pajak yang berada di Madiun. Letak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun berada disekitar beberapa instansi

pemerintahan seperti Kantor Pelayanan Perijinan Kota Madiun, Kantor Kemenag Madiun, Kantor Samsat Kabupaten Madiun ada juga PT.Taspen dan Radio Republik Indonesia.



Gambar 6. Lokasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun
Sumber: Data Sekunder yang diperoleh dari Google Maps, 2017.

b. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun dalam memberikan pelayanan perpajakan kepada wajib pajak mempunyai visi dan misi yang telah ditetapkan dan dijadikan pedoman dalam melakukan kegiatan operasionalnya. Dalam kondisi ekonomi Indonesia yang belum sepenuhnya pulih dari krisis ekonomi yang berkepanjangan pasca krisis moneter tahun 1997/1998 dan krisis keuangan global pada tahun 2008 lalu, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun memikul beban tugas yang semakin berat dalam menghadapi tantangan yang begitu berat, seluruh bagian dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun telah sepakat untuk mewujudkan Visi dan Misi Direktorat Jenderal Pajak, yaitu:

Visi :“ Kantor Pelayanan Pajak terbaik di Indonesia“.

Misi :”Mencapai penerimaan pajak yang telah diamanahkan dengan menyelenggarakan administrasi perpajakan modern yang berdaya guna dan berhasil guna dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi serta melakukan upaya penegakan hukum perpajakan secara normatif”.

c. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun

Sebagai bagian dari organisasi Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tanggal 1 April 2009 sebagaimana telah diubah terakhir dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 tanggal 17 Oktober 2014, mempunyai tugas sebagai berikut :

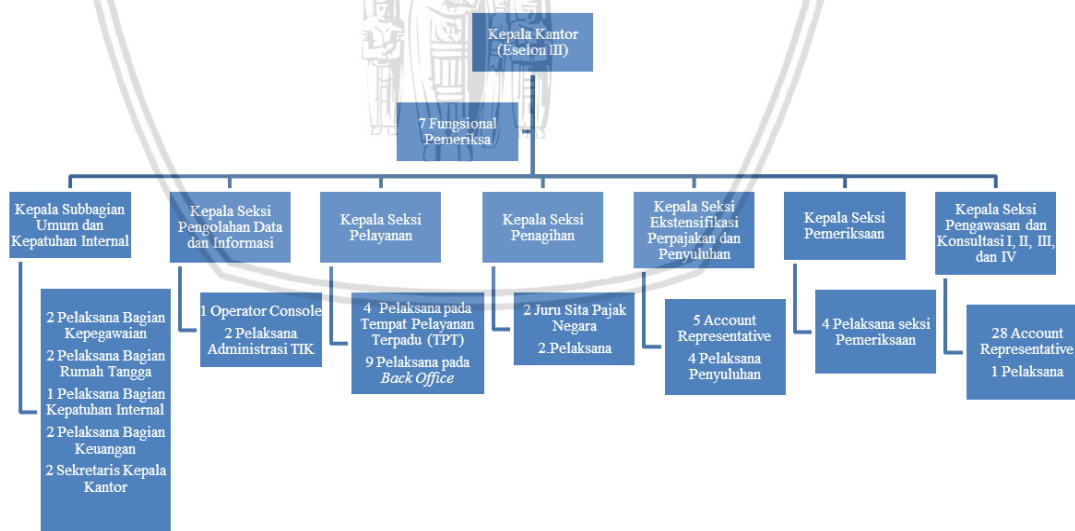
”Melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan dalam wilayah wewenangny berdasarkan peraturan perundang-undangan.”

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana tersebut di atas, Kantor Pelayanan Pajak mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan; Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
2. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
3. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;

4. Penyuluhan perpajakan;
5. Pelayanan perpajakan;
6. Pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak
7. Pelaksanaan ekstensifikasi;
8. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
9. Pelaksanaan pemeriksaan pajak;
10. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
11. Pelaksanaan konsultasi perpajakan;
12. Pembetulan ketetapan pajak;
13. Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan;
14. Pelaksanaan administrasi kantor.

d. Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan



Gambar. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun
Sumber : Data Primer yang diperoleh dari KPP Pratama Madiun.2017.

Struktur Organisasi Struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Madiun terdiri atas:

1) Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal

Melaksanakan tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, rumah tangga, dan pengelolaan kinerja pegawai, pemantauan pengendalian intern, pemantauan pengelolaan risiko, pemantauan kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis.

2) Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filing, pelaksanaan i-SISMIOP dan SIG, serta pengelolaan kinerja organisasi.

3) Seksi Pelayanan

Melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, serta pelaksanaan pendaftaran Wajib Pajak.

4) Seksi Penagihan

Melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

5) Seksi Pemeriksaan

Melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan, penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak, dan administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya, serta pelaksanaan pemeriksaan oleh petugas pemeriksa pajak yang ditunjuk kepala kantor.

6) Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan

Melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi, bimbingan dan pengawasan Wajib Pajak baru, serta penyuluhan perpajakan.

7) Seksi Pengawasan dan Konsultasi I

Memiliki tugas melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak, usulan pembetulan ketetapan pajak, bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak, serta usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan..

8) Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, III, IV

Masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak.

9) Kelompok Jabatan Fungsional

Mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

C. Penyajian Data Fokus Penelitian

1. Implementasi *E-Filing* dalam Penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Madiun

1) Tahap Interpretasi *E-Filing* dalam Penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi

E-Filing merupakan salah satu program modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan memudahkan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Dalam program E-Filing sebagai sarana penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi yang mulai diterapkan sejak diterbitkannya Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menggunakan Formulir 1770S Atau 1770SS Secara E-Filing Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) tidak hanya diterapkan untuk KPP Pratama di Madiun saja namun merupakan program nasional di seluruh Indonesia. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Wendi staf seksi Ekstensifikasi KPP Pratama Madiun.

“Penyampaian SPT yang dilakukan secara e-Filling merupakan program Nasional yang dicanangkan oleh Direktorat Jendral Pajak, sehingga implementasi e-Filling tidak hanya di KPP Pratama Madiun saja namun serentak di seluruh Indonesia. DJP mengeluarkan Peraturan nomor PER-39/PJ/2011 yang sekarang telah diganti dengan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak terbaru nomor PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi

Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menggunakan Formulir 1770S Atau 1770SS Secara E-Filing Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak.”
(wawancara pada 25 Oktober 2017, di KPP Pratama Madiun)

Penyampaian informasi tentang program E-Filing disampaikan melalui Peraturan Dirjen Pajak nomor PER-39/PJ/2011 yang sekarang telah diganti dengan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak terbaru nomor PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS Secara e-Filing melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id). Peraturan tersebut berisikan acuan atau tata cara penggunaan E-Filing yang disampaikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada KPP Pratama agar bisa dijadikan penjelasan atas tata cara penyampaian Surat pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Orang Pribadi secara E-Filing kepada wajib pajak. Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak nomor PER-1/PJ/2014 wajib pajak orang pribadi harus memenuhi kriteria yang telah ditentukan untuk dapat menyampaikan SPT Tahunan menggunakan Formulir SPT Tahunan 1770S atau Formulir SPT Tahunan 1770SS secara e-Filing melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id). Untuk mensukseskan program e-Filing, pegawai pajak diharuskan memahami tata cara dan mekanisme program e-Filing terlebih dahulu sebelum memberikan informasi tersebut kepada wajib pajak. Seperti yang telah disampaikan oleh bapak Basyan sebagai staf seksi Pelayanan KPP Pratama Madiun.

“Kegiatan yang dilakukan KPP adalah menyebarluaskan informasi tentang manfaat menggunakan e-Filling. Kemudian melayani wajib pajak yang butuh bimbingan tentang cara mengisi SPT dengan cara e-

Filing, pelayanan kepada wajib pajak ini dilaksanakan oleh Tim Satgas yang dibentuk oleh Kepala Kantor setelah dikeluarkannya peraturan oleh DJP yaitu PER-01/PJ/2014. Dengan adanya Satgas ini diharapkan pelayanan kepada Wajib Pajak dapat dilaksanakan dengan maksimal tanpa mengganggu kinerja dalam upaya pengumpulan penerimaan Pajak.”(wawancara pada 25 Oktober 2017, di KPP Pratama Madiun)

Dari hasil wawancara tersebut, dengan adanya Peraturan Dirjen Pajak yaitu PER-01/PJ/2014 maka Kepala KPP Pratama Madiun menginterpretasikan dengan membentuk Tim Satgas yang dilaksanakan oleh seluruh pegawai KPP Pratama Madiun. Sehingga seluruh pegawai harus memahami Peraturan Dirjen Pajak tersebut agar dapat memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak secara maksimal. Penjelasan mengenai informasi seputar E-Filing disampaikan oleh pegawai pajak kepada masyarakat melalui sosialisasi. Upaya KPP Pratama Madiun dalam mensosialisasikan E-Filing diantaranya adalah melaksanakan kegiatan sosialisasi penyampaian SPT secara E-filling kepada Instansi, Lembaga dan Perusahaan yang berada di wilayah kerja KPP Pratama Madiun serta melakukan publikasi di media cetak, media radio, dan media sosial terkait kewajiban melaporkan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi, dan kemudahan pelaporan SPT melalui program E-Filling.

Karena program ini pada dasarnya bertujuan untuk mempermudah wajib pajak maka disini tugas KPP adalah memberikan pelayanan dan menyampaikan informasi tentang E-Filing melalui sosialisasi serta penyebaran pamflet-pamflet tentang E-Filing. Seperti gambar dibawah yang

menggambarkan salah satu pamflet untuk menarik minat para wajib pajak menggunakan E-Filing yang dapat mempermudah wajib pajak itu sendiri.



Gambar .Pamflet E-Filing

Sumber: Data sekunder yang diperoleh dari www.pajak.go.id. 2017

Upaya KPP Pratama Madiun dalam mensosialisasikan E-Filing diantaranya kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Madiun dilakukan di tempat instansi yang menginginkan kerjasama dengan KPP Pratama Madiun untuk menyampaikan atau mensosialisasikan tata cara dan aturan-aturan dalam melaporkan SPT secara elektronik melalui E-Filing salah satunya dilakukan di KOREM 081/DSJ Madiun. Selain itu sosialisasi juga dilakukan di kantor Kementerian Agama Madiun pada hari Kamis, 3 Maret 2017 bertempat di Aula Arafah Kantor Kementerian Agama Madiun dilaksanakan Sosialisasi E-Filing yang diikuti oleh seluruh karyawan maupun guru dilingkungan Kantor Kementerian Agama Madiun. Sosialisasi ini terselenggara berkat kerjasama Kantor Kemenag Madiun dengan Kantor

Pelayanan Pajak Pratama Madiun. Adapun sosialisasi ini bertujuan untuk memberikan pemahaman terkait e-Filing dan permasalahan-permasalahan mengenai perpajakan, selain itu dalam kesempatan ini pegawai yang belum meregistrasi e-Filing dipandu oleh tim dari KPP Pratama Madiun untuk mengaktifkan e-Filing guna kemudahan dalam membayar pajak atas penghasilan yang mereka miliki. Pentingnya e-Filing ini sebagaimana tertuang dalam Surat Edaran (SE) Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB) Nomor 8 Tahun 2015 yang mewajibkan Aparatur Sipil Negara/ Anggota Tentara Nasional Indonesia/ Kepolisian Republik Indonesia (ASN/ TNI/ Polri) untuk mematuhi seluruh ketentuan peraturan perpajakan dengan mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak, membayar pajak, serta mengisi dan menyampaikan SPT Tahunan PPh melalui e-Filing.



Gambar 9 . Sosialisasi E-Filing di Kantor KEMENAG Madiun
Sumber: Data primer hasil observasi peneliti tahun 2017

Hal ini telah dibenarkan oleh Pak Budi staf Pengawasan dan Evaluasi bahwa telah diadakan sosialisasi E-Filing di kedua tempat tersebut serta masih ada instansi, badan atau perusahaan lain yang mengundang KPP Pratama Madiun

untuk melakukan sosialisasi E-Filing apalagi setelah dikeluarkannya SE MENPAN RB Nomor 8 Tahun 2015 tentang Kewajiban penyampaian surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan wajib pajak orang pribadi oleh Aparatur Sipil Negara/ Anggota Tentara Nasional Indonesia/ Kepolisian Republik Indonesia melalui E-Filing yang mewajibkan ASN/ TNI/ Polri untuk melakukan penyampaian SPT secara Elektronik melalui E-Filing.

Pemerintah melakukan banyak upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, salah satunya dengan membuat program E-Filing yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak dimaksudkan agar menjadikan wajib pajak lebih mudah dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Dengan E-Filing, wajib pajak dapat melaporkan SPT secara elektronik (online) yang dapat diakses 24 jam dalam 7 hari non stop dimanapun dan kapanpun. E-Filing dianggap pemerintah sebagai cara yang lebih modern untuk menarik masyarakat agar patuh dalam melaporkan SPT atas kewajibannya sebagai wajib pajak.

2) Tahap Pengorganisasian *E-Filing* dalam penyampaian SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi

a) Pelaksana Program

Pada pelaksana program E-Filing dalam penyampaian SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi terdapat indikator yang berpengaruh yang dilihat dari sisi kuantitas maupun kualitas. Menurut hasil wawancara dengan Bapak Wendi selaku staf seksi bagian Ekstensifikasi Perpajakan dan Penyuluhan.

“Pelaksanaan penyampaian kepada seluruh wajib pajak tentang E-Filing sudah cukup memadai dari segi kuantitas dan kualitas karena

ini dilaksanakan oleh Tim Satgas,mbak. Dimana Ketua Tim satgas adalah Kepala Kantor langsung dan yang bertindak sebagai Pelaksana Satgas adalah semua Pelaksana yang berada di masing-masing seksi.” (wawancara pada 25 Oktober 2017, di KPP Pratama Madiun)

Pendapat selanjutnya diberikan oleh bapak Basyan dari bagian umum dan kepatuhan internal KPP Pratama Madiun:

“Pelaksanaan penyampaian E-Filing kepada Wajib Pajak dilakukan oleh Tim Satgas yang diperankan oleh seluruh pegawai di KPP Pratama Madiun, jadi semua pegawai harus menguasai tentang E-Filing dan juga harus memahami dan siap menjelaskan kepada wajib pajak tentang bagaimana E-Filing dilaksanakan.” (wawancara pada 25 Oktober 2017, di KPP Pratama Madiun)

Menurut wawancara dengan bapak Wendi dan Basyan diatas dapat disimpulkan bahwa kegiatan yang dilakukan KPP adalah menyebarluaskan informasi tentang manfaat menggunakan e-Filling, kemudian melayani wajib pajak yang butuh bimbingan tentang cara mengisi SPT dengan cara e-Filling. Pelayanan kepada Wajib Pajak ini dilaksanakan oleh Tim Satgas yang terdiri atas seluruh pelaksana dari setiap seksi di KPP Pratama Madiun, Pada KPP Pratama Madiun jumlah pelaksana adalah yang paling banyak daripada jabatan yang lain dengan tujuan agar KPP Pratama Madiun dapat melayani seluruh masyarakat dengan maksimal. Hal tersebut didukung dengan data jumlah pegawai berdasarkan jabatan berikut ini.

JABATAN	JUMLAH PEGAWAI
Kepala Kantor	1
Fungsional Pemeriksa	7
Kepala Seksi	7
Sekertaris	2
Pelaksana	33

Juru Sita	2
<i>Account Representative</i>	28
<i>Operator Console</i>	1

Tabel 1 . Jumlah Pegawai Berdasarkan Jabatan

Sumber : Data sekunder hasil penelitian yang diolah

Dari data diatas, jumlah pelaksana pada KPP Pratama Madiun yaitu berjumlah 33 pelaksana. Sedangkan untuk *Account Representative* berjumlah 28 orang. Kepala seksi 7 orang sesuai dengan jumlah seksi di KPP Pratama Madiun. Juru sita yang bertugas sebagai penuntas piutang pajak dan sekretaris kepala kantor masing-masing berjumlah 2 Orang. Selain itu, terdapat fungsional pemeriksa berjumlah 7 orang. Serta kepala kantor dan *Operator console* yang sama-sama berjumlah 1 orang.

Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun terdapat 33 pelaksana yang tersebar di setiap seksi dan memiliki tugasnya masing-masing, sebagai berikut:

- Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal: 2 pelaksana bagian kepegawaian, 2 pelaksana bagian rumah tangga, 1 pelaksana bagian kepatuhan internal, 2 pelaksana bagian keuangan.
- Seksi Pengolahan Data dan Informasi: 2 pelaksana administrasi TIK
- Seksi Pelayanan: 4 pelaksana pada tempat pelayanan terpadu (TPT) dan 9 pelaksana pada *Back Office*
- Seksi Penagihan: 2 pelaksana penagihan
- Seksi Ekstensifikasi Perpajakan dan Penyuluhan: 4 pelaksana penyuluhan
- Seksi pemeriksaan: 4 pelaksana seksi pemeriksaan
- Seksi Pengawasan dan Konsultasi: 1 pelaksana

b) Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur atau tata cara merupakan suatu petunjuk, tuntunan, ataupun pedoman suatu program atau kebijakan sehingga dalam pelaksanaannya dapat dicapai sesuai sasaran. E-Filing merupakan program dari Direktorat Jenderal Pajak yang dirancang dengan tujuan menghemat biaya administrasi dan untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara *online*. KPP Pratama Madiun selaku instansi yang berwenang dalam penerimaan SPT elektronik memiliki SOP atau tata cara atau alur yang telah ditentukan Direktorat Jenderal Pajak. Berikut ini adalah tata cara penerimaan SPT elektronik yang didapat dari data SOP seksi pelayanan KPP Pratama Madiun:

- *e-SPT* yang disampaikan wajib pajak harus dipastikan bahwa data digital yang terdapat dalam media penyimpanan elektronik dapat dibaca / *view*, dan dimasukkan/*load* ke dalam sistem DJP.
- Proses membaca/*viewing* data digital merupakan bagian dari proses penelitian SPT
- Urutan proses dalam penerimaan *e-SPT*: *view* – *load header* – cetak Bukti Penerimaan SPT Tahunan – *load data unduh (automatic process by system)*.
- Petugas harus menyimpan data digital pada komputer petugas secara mandiri untuk mengantisipasi dalam hal proses *load* data gagal dan harus di ulang

- Jika data tidak dapat di-*view* dan atau di-*load* maka SPT dinyatakan tidak lengkap dan harus dikembalikan kepada wajib pajak dan dalam hal *e-SPT* disampaikan melalui Pos/Perusahaan Jasa Ekspedisi/Jasa Kurir, maka kepada Wajib Pajak dikirimkan Surat Permintaan Kelengkapan SPT.

Dari hasil data SOP pelayanan penerimaan *e-SPT*, tata cara penerimaan *e-SPT* yang ditujukan kepada pegawai pajak berbentuk SOP dalam melayani wajib pajak yang akan menggunakan *e-Filing*, tata cara yang pertama, pegawai pajak memastikan bahwa data elektronik wajib pajak seperti *e-FIN* dapat di *view* pada website resmi Direktorat Jenderal Pajak. Yang kedua, proses *viewing* digital merupakan proses penelitian SPT yang artinya jika wajib pajak yang telah mengisi SPT tidak sesuai dengan pengisian SPT yang *real*, maka pengisian SPT akan gagal. Yang ketiga, yaitu pegawai pajak harus mengurutkan proses penerimaan *e-SPT* dengan urutan *view-load* header lalu akan diunduh secara otomatis. Yang keempat, data digital wajib pajak harus disimpan pada komputer petugas secara mandiri. Hal ini dimaksudkan jika ada kesalahan dalam penulisan data, pegawai pajak dapat langsung merubah data tersebut sesuai dengan data *real* wajib pajak. Jika data yang diunduh gagal maka proses tersebut harus diulang. Yang terakhir, jika data wajib pajak tidak lengkap, maka akan dikembalikan secara langsung melalui jasa ekspedisi.

- c) Sumber daya keuangan dan peralatan

Penerapan suatu program pada organisasi diperlukan sumber daya keuangan dan peralatan dalam pelaksanaannya. Namun kali ini berbeda untuk penerapan E-Filing ini tidak ada alokasi dana keuangan khusus yang diperlukan. Berikut pemaparan dari Bapak Wendi staf seksi Ekstensifikasi menjelaskan tentang anggaran pada program E-Filing :

“Kegiatan penerapan E-Filing tidak memiliki dana dan peralatan khusus, dana sosialisasi sudah dianggarkan di awal tahun untuk semua kegiatan sosialisasi perpajakan, lebih sering malah tidak mengeluarkan biaya karena Instansi, Lembaga dan Perusahaan lah yang mengundang Narasumber dari KPP Pratama Madiun untuk menjelaskan alur pelaporan SPT melalui e-Filling. Karena pada dasarnya E-Filing malah membantu untuk mengurangi anggaran pelayanan pajak dengan tidak menggunakan kertas / *papperless* dan efisiensi waktu serta mengurangi antrian panjang hanya untuk menyampaikan SPT Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun” (sumber: wawancara, 25 Oktober 2017, di KPP Pratama Madiun)

Hasil dari wawancara tersebut dapat terlihat bahwa E-Filing di KPP Pratama Madiun tidak ada alokasi dana khusus karena dana sosialisasi E-Filing sudah termasuk dalam anggaran sosialisasi perpajakan yang sudah dianggarkan di awal tahun untuk semua kegiatan sosialisasi perpajakan di KPP Pratama Madiun. Pada dasarnya E-Filing juga bertujuan membantu mengurangi atau menghemat anggaran biaya pelayanan di KPP Pratama Madiun salah satunya dengan mengurangi penggunaan kertas/*papperless*. Menurut wawancara tersebut anggaran dana untuk sosialisasi E-Filing juga tidak dikeluarkan karena malah instansi, lembaga dan perusahaan itulah yang mengundang pegawai KPP Pratama Madiun untuk diminta memberikan sosialisasi terkait E-Filing karena salah satunya desakan dari Peraturan MenPan RB.

Sedangkan sumberdaya peralatan, sarana, dan prasarana dimaknai sebagai alat yang digunakan dalam proses jalannya suatu program. Adanya peralatan, sarana, dan prasarana dalam penerapan program harus dibarengi dengan sumber daya manusia yang hebat. Pada konteks penerapan E-Filing, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun memiliki sarana dan prasarana yang baik karena masing-masing pegawai memiliki komputer sendiri di meja kerjanya. Infrastruktur yang disediakan dalam rangka pelaksanaan penerapan E-Filing di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun adalah tersedianya perangkat komputer, printer, serta wifi guna menunjang pelaksanaan pogram E-Filing. Sesuai dengan wawancara dengan bapak Wendi staf seksi ekstensifikasi:

“Tidak ada peralatan khusus terkait Program e-Filling itu sendiri, untuk satgas yang membimbing e-Filling di kantor cukup menggunakan komputer inventaris milik kantor.” (sumber: wawancara pada tanggal 25 Oktober 2017, di KPP Pratama Madiun)

Jadi pada dasarnya E-Filing di KPP Pratama Madiun tidak diberi peralatan khusus karena E-Filing bisa dilakukan di mana saja tempat masing-masing Wajib Pajak tidak harus datang ke KPP Pratama Madiun. Sementara untuk satgas saat memberikan pengarahan atau penjelasannya memerlukan komputer yang sudah digunakan untuk bekerja sebelumnya.

Sarana dan prasarana yang mencukupi akan sangat menunjang berjalannya suatu program. Sarana dan prasarana yang memadai dapat mempermudah akses dalam pemberian pelayanan pada KPP Pratama Madiun. Dalam hal ini, para wajib pajak dapat mndapatkan pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun dengan mudah.

3) Aplikasi / Penerapan

Pada suatu program terdapat pengarahan yang sesuai dengan prosedur dalam proses jalannya suatu program. Prosedur yang sesuai, diterapkan dengan baik agar sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Pembuatan suatu prosedur kerja secara jelas dimaksudkan agar program kerja dapat berjalan sesuai dengan jadwal kegiatan sehingga tidak berbenturan dengan program lainnya. Penerapan E-Filing di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun yang telah dijalankan ini merupakan program dari Direktorat Jenderal Pajak yang dirancang dengan tujuan menghemat biaya administrasi Direktorat Jenderal Pajak. Selain itu, e-Filing dibentuk untuk memudahkan masyarakat dalam melaporkan SPT secara *online*. Menurut bapak Wendi selaku staf seksi ekstensifikasi melalui wawancara sebagai berikut.

“ E-Filing adalah sebagai program yang mempermudah wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunan, jadi para wajib pajak tidak perlu membuang waktu datang dan antri panjang hanya untuk lapor SPT. Selain itu program ini juga dapat menghemat biaya administrasi, yang tadinya memerlukan banyak kertas kini secara *online* tidak perlu kertas lagi karena langsung tersimpan di *database* DJP”. (sumber: wawancara 25 Oktober 2017 di KPP Pratama Madiun)

Dari hasil wawancara tersebut e-Filing merupakan program Direktorat Jenderal Pajak yang dibentuk dengan tujuan untuk menghemat biaya administrasi dan mempermudah wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan secara *online*.

Informasi E-Filing disampaikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada seluruh Kantor Pelayanan Pajak Pratama diseluruh Indonesia melalui PER-

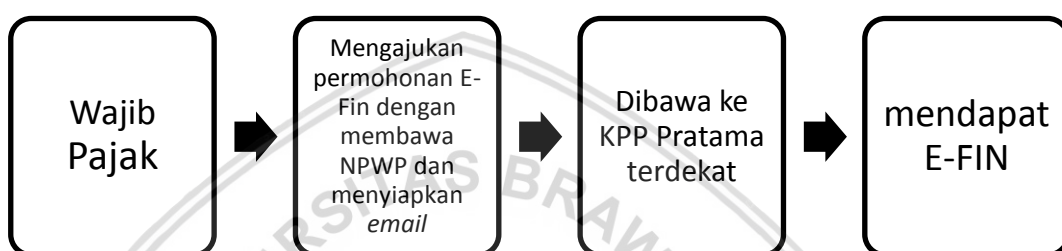
39/PJ/2011 yang kemudian sudah diganti menjadi PER-01/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara E-Filing Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id). Tata cara menurut bapak Wendi selaku staf seksi ekstensifikasi KPP Pratama Madiun adalah sebagai berikut.

“Sesuai peraturan DJP tentang tata cara E-Filing, mekanisme yang pertama wajib pajak harus mengisi surat permohonan E-FIN yang berguna untuk mendaftar dan mereset *password* di website DJP. Jika persyaratan lengkap dan sesuai maka saat itu juga E-FIN akan langsung diberikan dan wajib pajak bisa melakukan pendaftaran sendiri melalui website DJP. Setelah itu wajib pajak dapat mengisi SPT tahunan secara *online*. Setelah itu wajib pajak harus mencetak bukti pelaporan elektronik dan disimpan sebagai bukti telah melakukan pelaporan ” (sumber: wawancara pada 25 Oktober 2017 di KPP Pratama Madiun)

Berdasarkan wawancara tersebut, mekanisme program E-Filing pertama-tama wajib pajak diharuskan datang ke KPP Pratama terdekat mengajukan surat permohonan E-FIN untuk mendapatkan *password* yang dapat digunakan untuk melakukan pendaftaran dan atau reset *password* pada website www.pajak.go.id. Untuk mengajukan permohonan E-FIN wajib pajak diharuskan untuk memenuhi persyaratan permohonan E-FIN dengan membawa NPWP dan menyiapkan *email*. Jika E-FIN sudah diberikan, wajib pajak harus melakukan aktivasi secara mandiri untuk mendapatkan *password*

DJP online. Jika sudah mendapatkan password maka digunakan untuk melaporkan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi dan kemudian mencetak bukti pelaporan SPT tahunan. Berikut ini adalah mekanisme e-Filing sesuai Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak:

1) Mengajukan Permohonan E-FIN

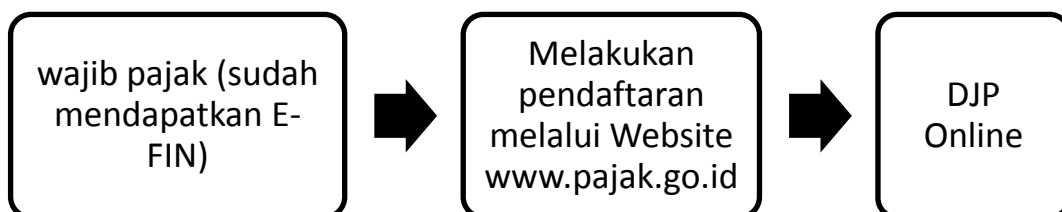


Mekanisme E-Filing 1

Pertama, E-FIN atau Electronic Filing Identification Number adalah nomor identitas yang diterbitkan oleh DJP kepada pembayar pajak yang melakukan transaksi pada DJP secara elektronik. Wajib Pajak mengajukan permohonan E-FIN pada KPP Pratama terdekat dengan memenuhi persyaratan dengan membawa NPWP dan menyiapkan email. Setelah itu, wajib pajak diharuskan mengisi formulir permohonan E-FIN. Jika semua persyaratan telah terpenuhi maka E-FIN secara langsung akan diterbitkan dan diberikan kepada Wajib Pajak dan tidak diperkenankan untuk dikuasakan kepada pihak lain. E-FIN sendiri berfungsi sebagai password bagi pendaftaran awal dan atau reset password.

2) Registrasi/Login ke website DJP

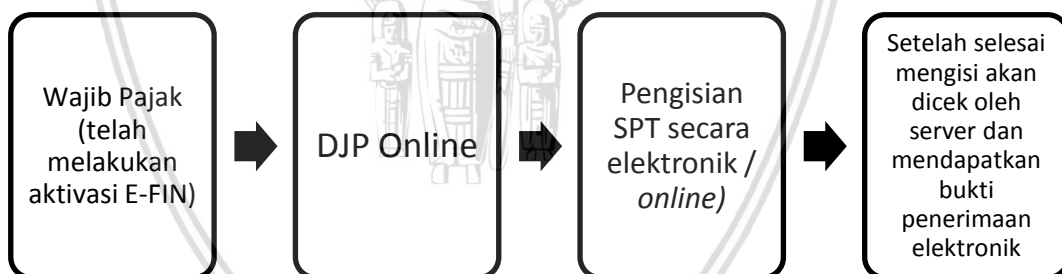
Jika e-Fin sudah diberikan wajib pajak diharuskan melakukan aktivasi pada *website* resmi DJP (www.pajak.go.id).



Mekanisme E-Filing 2

3) Mengisi Surat Pemberitahuan pajak Tahunan

Setelah Wajib Pajak melakukan aktivasi E-FIN, wajib pajak dapat mengisi SPT secara *online*. Langkah terakhir, wajib pajak diharuskan mencetak bukti pelaporan SPT sebagai bukti pelaporan SPT secara elektronik.

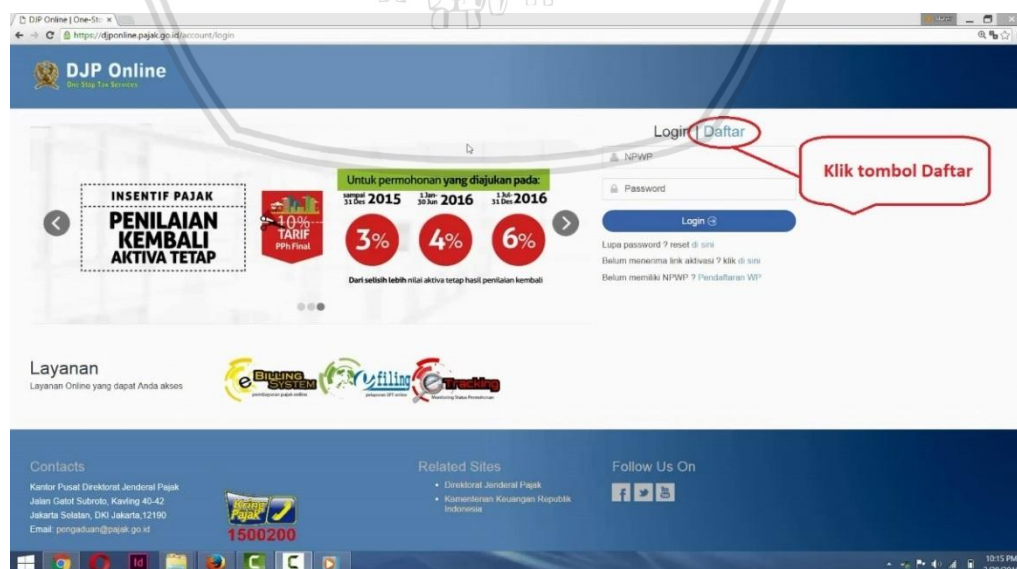


Mekanisme e-Filing 3

Peraturan DJP melalui PER-01/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara E-Filing Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) yang disampaikan kepada Kantor

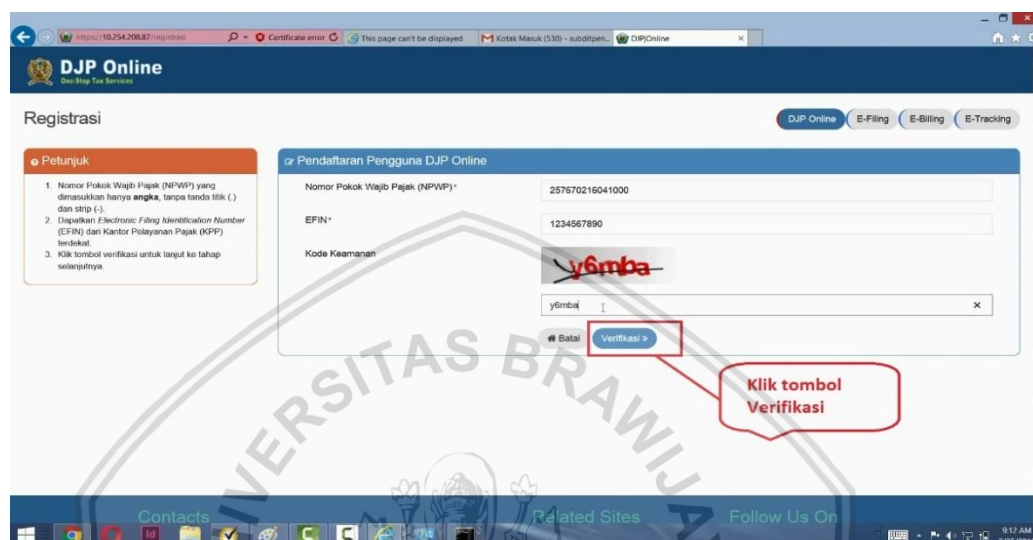
Pelayanan Pajak Pratama di seluruh Indonesia. Adapun tata cara pengisian SPT elektronik adalah sebagai berikut:

Langkah pertama untuk melakukan penyampaian laporan Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak secara online melalui e-Filing adalah dengan melakukan registrasi di situs layanan aplikasi perpajakan Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen Pajak), DJP Online. Hal-hal yang perlu disiapkan untuk melengkapi proses registrasi di DJP Online adalah NPWP, nomor e-FIN, dan alamat email aktif. Nomor e-FIN bisa didapatkan dengan mendatangi KPP terdekat dan mengisi Formulir Aktivasi e-FIN, menunjukkan asli KTP dan NPWP, serta menyerahkan fotokopinya. Setelah mendapat e-FIN, lakukan pendaftaran akun DJP Online melalui web browser dengan memasukkan alamat website DJP Online <https://djponline.pajak.go.id>. Selanjutnya akan muncul tampilan seperti berikut halaman muka pada saat sudah masuk ke <https://djponline.pajak.go.id>.



Gambar 10 . Halaman *website* Login/Daftar Akun DJP Online
Sumber: Website www.pajak.go.id

Klik tombol DAFTAR untuk melakukan pendaftaran akun DJP Online. Masukkan Nomor Pokok Wajib Pajak, nomor e-fin, dan kode keamanan yang terdapat pada layar, lalu klik tombol verifikasi.



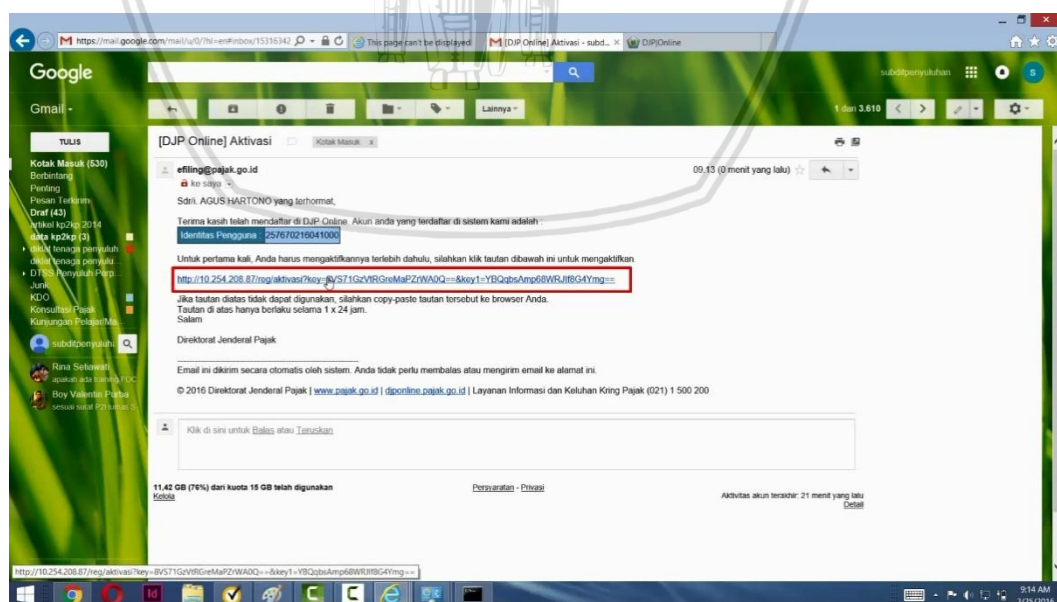
The screenshot shows the 'Pendaftaran Pengguna DJP Online' (DJP Online User Registration) page. On the left, there is a 'Petunjuk' (Instructions) box with three steps: 1. Enter NPWP number, 2. Obtain E-Filing Identification Number (EFIN) from the nearest tax office, and 3. Click the verification button. The main form contains fields for 'Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)', 'EFIN', and 'Kode Keamanan' (Security Code). The 'Kode Keamanan' field is currently filled with 'y6mba'. Below this field is a 'Verifikasi' button, which is highlighted with a red box and a callout bubble that says 'Klik tombol Verifikasi'. The page also features a 'Batal' (Cancel) button and a 'DJP Online' logo at the top.

Gambar 11. Verifikasi E-Fin

Kolom nama akan terisi sesuai dengan data NPWP. Jika sudah sesuai, masukkan alamat email yang masih aktif. Alamat email tersebut akan digunakan sebagai sarana penyampaian informasi terkait dengan djp online. Lalu, masukkan nomor handphone. Kemudian buat password untuk mengakses akun djp online dan ketik ulang pada kolom konfirmasi password. Apabila telah selesai lalu klik tombol simpan.

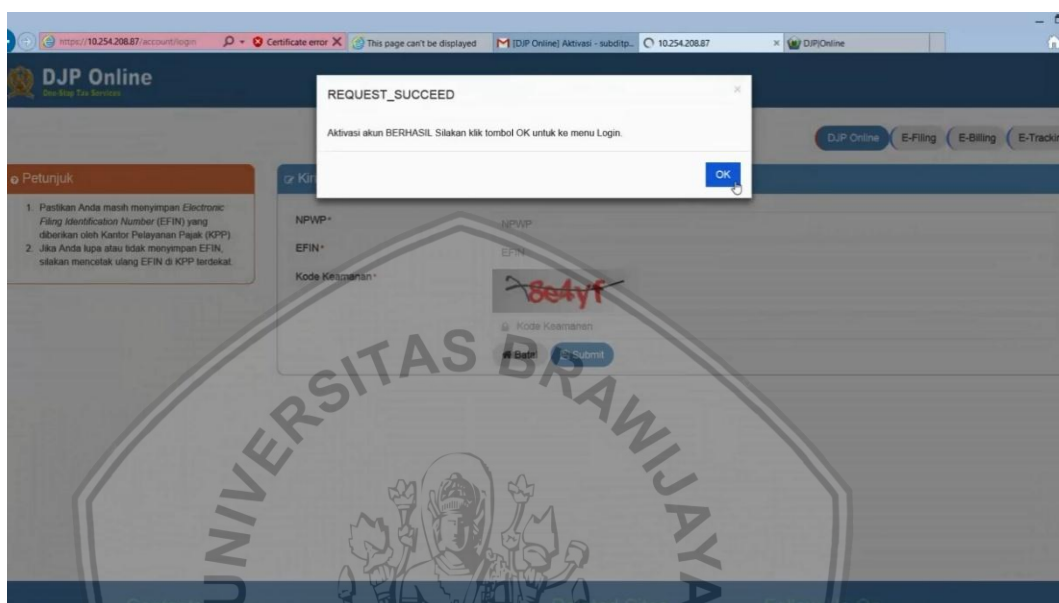
Gambar 12. Pendaftaran Pengguna DJP Online

Langkah berikutnya, buka Email dan lakukan log in lalu buka kotak masuk pada email kemudian pilih pesan yang berasal dari e-filing, lalu klik tautan yang terdapat dalam pesan tersebut.



Gambar 13. Email dari E-Filing berisi tautan konfirmasi

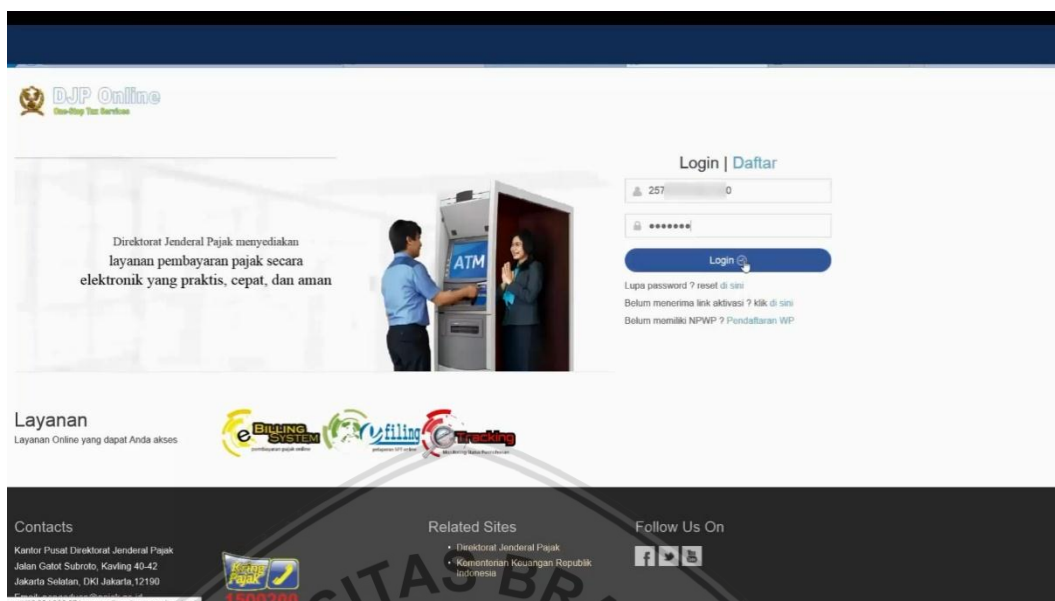
Berikutnya, akan muncul konfirmasi bahwa Aktivasi akun BERHASIL. Setelah terdaftar dan dapat menggunakan layanan aplikasi perpajakan di DJP Online. Silakan klik tombol OK untuk ke menu login.



Gambar 14 . Konfirmasi bahwa aktivasi telah berhasil

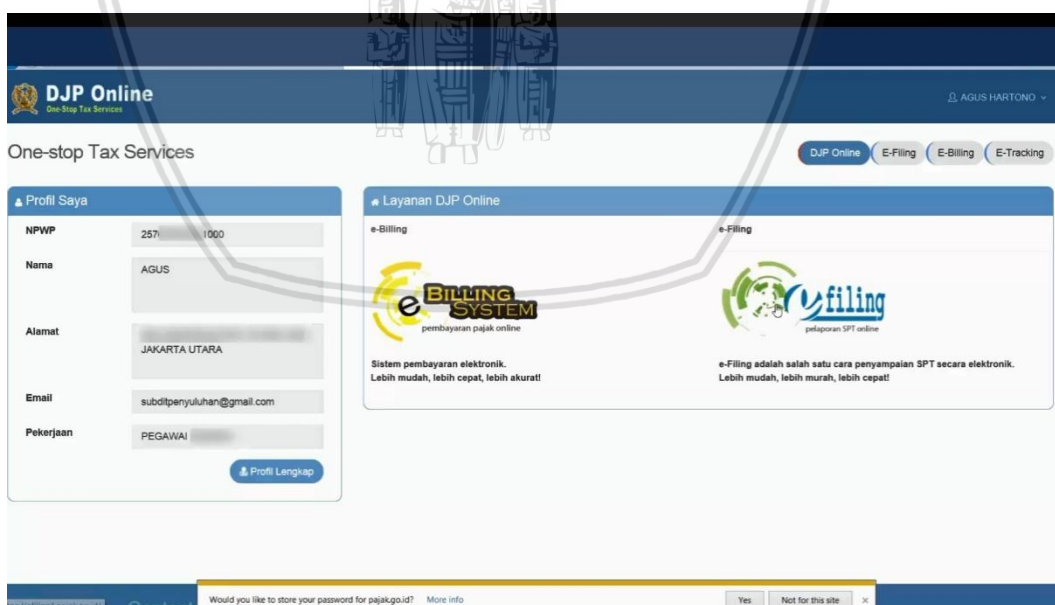
Setelah aktivasi berhasil dan akun telah terdaftar di DJP Online maka kita dapat melakukan transaksi apa saja di DJP online salah satunya adalah penyampaian surat pemberitahuan pajak tahunan PPh Orang Pribadi melalui aplikasi E-Filing. Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

- Pertama masukkan NPWP dan password yang anda buat saat pendaftaran akun DJP Online. Lalu klik tombol login.



Gambar 15. Halaman *website* Login/Daftar Akun DJP Online

- Selanjutnya akan muncul profil Anda sebagai berikut. Lalu untuk melaporkan SPT Tahunan melalui e-Filing klik tombol e-Filing.



Gambar 16 . Halaman Profil Wajib Pajak dan pilihan Layanan DJP Online

- Klik tombol buat SPT



UIN Ar-Raniry

DJP Online
One-Stop Tax Services

🏠 Beranda 📁 Arsip SPT 📝 Buat SPT 🚀 Submit SPT 📖 Bantuan

E-Filing SPT

🏠 Buat SPT

Petunjuk

Formulir SPT

Apakah Anda Menjalankan Usaha atau Pekerjaan bebas?

☐ Ya
☒ Tidak

Apakah Anda seorang Suami atau Istri yang menjalankan kewajiban perpajakan terpisah (MT) atau Pisah Harta?

☐ Ya
☒ Tidak

Apakah Penghasilan Bruto Yang Anda Peroleh selama setahun Kurang dari 60 juta Rupiah?

☒ Ya
☐ Tidak

SPT 1770 SS

Gambar 19 . Daftar Pertanyaan untuk Formulir 1770ss

- Selanjutnya hanya akan dijelaskan formulir 1770ss atau sangat sederhana. Isi data formulir anda. Pilih tahun pajak yang ingin anda laporkan, pilih status SPT, kemudian klik berikutnya.

DJP Online
One-Stop Tax Services

🏠 Beranda 📁 Arsip SPT 📝 Buat SPT 🚀 Submit SPT 📖 Bantuan

E-Filing SPT

🏠 Buat SPT

SPT 1770 SS

1 Isi Data Formulir 2 Isi Data SPT 3 Kirim SPT

Data Formulir

Tahun Pajak: 2015

Status SPT: ☒ Normal ☐ Pembedulan

Pembetulan Ke: 0

Berikutnya »

Gambar 20 . Isi Data untuk Formulir 1770ss

Untuk status SPT: Misalnya, anda ingin melaporkan SPT tahun 2015. Jika anda belum pernah melaporkan SPT untuk tahun tersebut, pilih normal. Jika

sudah pernah, dan sudah menerima tanda terima tetapi ingin membetulkan silahkan pilih pembetulan.

- Kemudian lengkapi semua isian bagian A. Sesuaikan dengan bukti potong A1/A2 yang anda miliki. Jika selesai, klik berikutnya

SPT 1770 SS		
Sesuai Dengan Prinsip <i>Self Assessment</i> . Isi SPT Tahunan Merupakan Tanggung Jawab Wajib Pajak		
A. Pajak Penghasilan		
1	Penghasilan Bruto Dalam Negeri Sehubungan Dengan Pekerjaan dan penghasilan neto dalam negeri lainnya	40.023.204
2	Pengurangan	3.241.332
3	Penghasilan Tidak Kena Pajak K/O Kawin Tiga	39.000.000
4	Penghasilan Kena Pajak	0
5	Pajak Penghasilan Terutang	0
6	Pajak Penghasilan yang telah dipotong oleh pihak lain	0
7	Nihil	0
		Berikutnya

Gambar 21. Pengisian SPT Bagian A

- Isi Bagian B jika anda memiliki penghasilan yang dikenai PPh final dan PPh yang tidak termasuk objek pajak. Jika tidak ada, langsung klik berikutnya.

SPT 1770 SS

Sesuai Dengan Prinsip *Self Assessment*, Isi SPT Tahunan Merupakan Tanggung Jawab Wajib Pajak

A. Pajak Penghasilan

B. Penghasilan yang dikenakan PPh Final dan yang dikecualikan dari Objek Pajak

8	Dasar Pengenaan Pajak/Penghasilan Bruto Pajak Penghasilan Final	0
9	Pajak Penghasilan Final Terutang	0
10	Penghasilan yang Dikecualikan dari Objek Pajak	0

Sebelumnya **Berikutnya**

C. Daftar Harta dan Kewajiban

D. Pernyataan

Gambar 22 . Isi Data SPT Bagian B

- Isi jumlah total harta dan kewajiban/utang yang anda miliki pada bagian C. Isi sesuai keadaan sebenarnya. angka di bawah ini hanya contoh. Setelah itu klik berikutnya

SPT 1770 SS

Sesuai Dengan Prinsip *Self Assessment*, Isi SPT Tahunan Merupakan Tanggung Jawab Wajib Pajak

A. Pajak Penghasilan

B. Penghasilan yang dikenakan PPh Final dan yang dikecualikan dari Objek Pajak

C. Daftar Harta dan Kewajiban

11	Jumlah Keseluruhan Harta yang Dimiliki pada Akhir Tahun Pajak	Rp350.000.000
12	Jumlah Keseluruhan Kewajiban/Utang pada Akhir Tahun Pajak	Rp400.000.000

Sebelumnya **Berikutnya**

D. Pernyataan

« Sebelumnya **Berikutnya »**

Gambar 23. Isi data SPT bagian C.

- Baca pernyataan yang ada. Setelah anda setuju, silahkan klik /centang pada tulisan setuju. Lalu klik berikutnya.

SPT 1770 SS

Sesuai Dengan Prinsip *Self Assessment*, Isi SPT Tahunan Merupakan Tanggung Jawab Wajib Pajak

A. Pajak Penghasilan

B. Penghasilan yang dikenakan PPh Final dan yang dikecualikan dari Objek Pajak

C. Daftar Harta dan Kewajiban

D. Pernyataan

Dengan menyadari sepenuhnya akan segala akibatnya termasuk sanksi-sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku saya menyatakan bahwa apa yang telah saya beritahukan di atas adalah benar, lengkap, jelas.

☒ Setuju

« Sebelumnya Berikutnya »

Gambar 24 . Pengisian SPT Bagian D

- Langkah berikutnya adalah mengirim SPT. Anda klik tulisan di sini lalu pilih email (tahun ini DJP belum mendukung pengiriman melalui nomor HP).

DJP Online

Beranda Arsip SPT **Buat SPT** Submit SPT Bantuan

SPT 1770 SS

1 ✓ Isi Data Formulir 2 ✓ Isi Data SPT 3 Kirim SPT

SPT Anda

Jenis Formulir: 1770SS

Tahun Pajak: 2015

Pembetulan Ke: 0

Status SPT: Nihil

Jumlah: 0

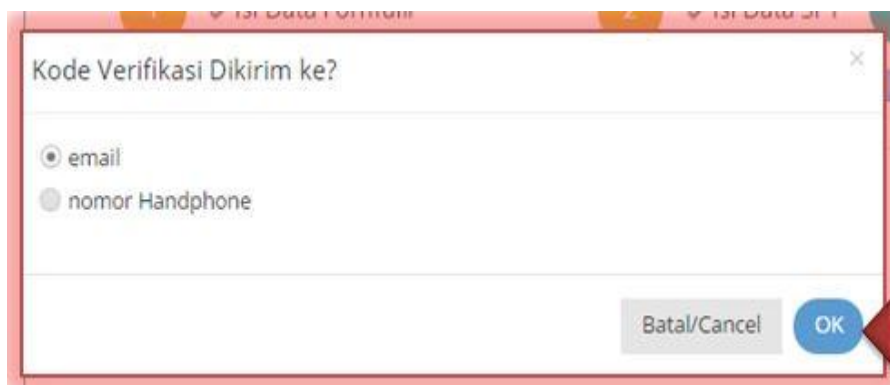
Kirim

Kode Verifikasi: Ambil kode verifikasi [\[di sini\]](#). Pastikan server code yang anda terima sesuai

Kirim SPT

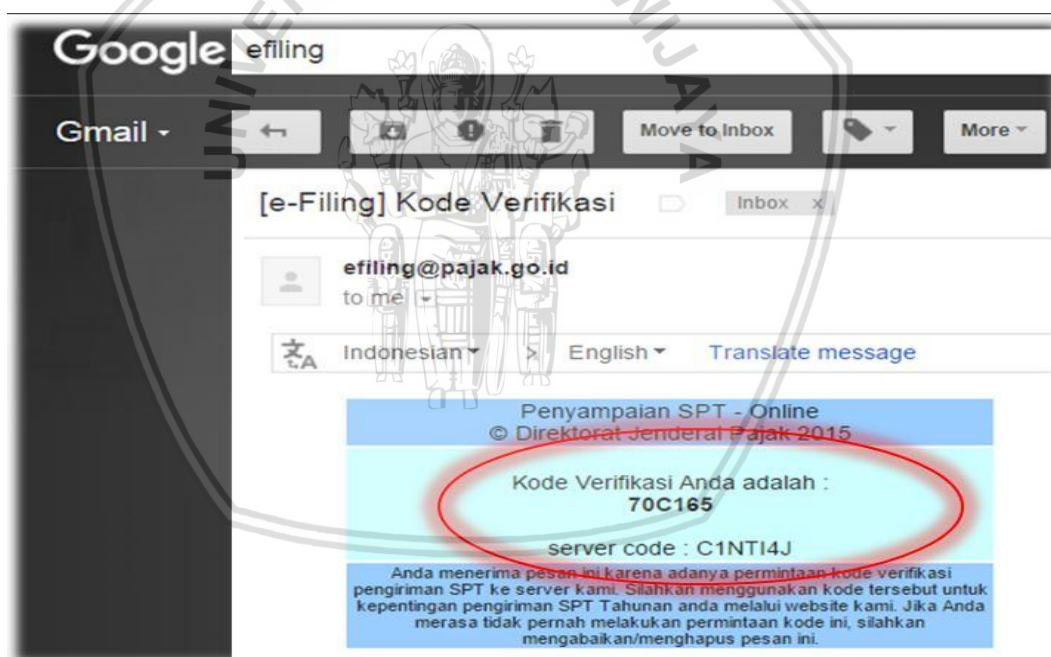
« Sebelumnya **Selesai**

Gambar 25 . Formulir untuk mengirim SPT



Gambar 26. Pilihan pengiriman kode verifikasi

- Buka email anda di tab/browser lain, lalu copy/salin atau catat kode verifikasi yang masuk.



Gambar 27 . Email Kode Verifikasi

- Kembali ke DJP online, Paste/tempel atau tulis kode verifikasi anda di kolom yang sudah disediakan. Selanjutnya klik kirim

DJP Online
Dokumen Pajak Elektronik

Beranda Arsip SPT Buat SPT Submit SPT Bantuan

SPT 1770 SS

1 ✓ Isi Data Formulir 2 ✓ Isi Data SPT 3

SPT Anda

Jenis Formulir 1770SS

Tahun Pajak 2015

Pembetulan Ke 0

Status SPT Nihil

Jumlah 0

Kirim

Kode Verifikasi Ambil kode verifikasi [\[di sini\]](#). Pastikan server code yang anda terima sesuai.

[Kirim SPT](#)

Sebelumnya Selesai

Masukkan Kode Verifikasi

Klik Kirim SPT

Gambar 28. Masukkan kode verifikasi kemudian kirim SPT

- Lalu keluar survey kepuasan untuk memberikan feedback (masukan) untuk DJP.

DJP Online
Dokumen Pajak Elektronik

Beranda

Info

SPT Anda berhasil dikirim, Bukti Pengiriman Elektronik telah dikirimkan ke email Anda. Apa respon Anda terhadap layanan ini?

[Puas](#) [Tidak Puas](#)

Pilih salah satu yang sesuai

[Tutup](#)

Kirim

Kode Verifikasi Ambil kode verifikasi [\[di sini\]](#). Pastikan server code yang anda terima sesuai.

536140

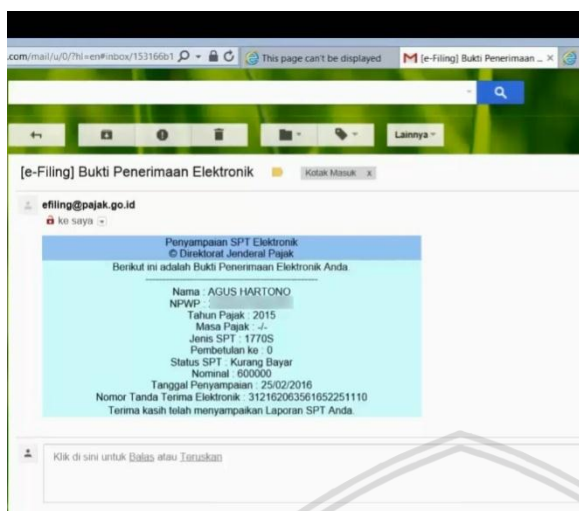
server code [E-97296]

[Kirim SPT](#)

Langkah Sebelumnya Selesai

Gambar 29. Survey Kepuasan

- Jika berhasil akan otomatis dibawa menuju daftar SPT. Dan juga bisa membuka email untuk melihat atau mencetak tanda terima SPT Tahunan anda.



Gambar 30. Bukti Penerimaan Elektronik yang dikirim melalui Email

Kendala yang sering dihadapi oleh Wajib Pajak di antaranya adalah cara penyampaian SPT agar tepat waktu terkadang harus menghabiskan waktu yang lama karena harus menyampaikannya secara langsung ke KPP atau ke kantor pos tertentu yang buka pada hari Sabtu atau bahkan melalui kurir. Tetapi semua tempat tersebut dibatasi dengan jam operasi. Keadaan ini tentu sangat tidak menguntungkan. Begitu pula dengan para pegawai di Kementerian Keuangan yang harus menyampaikan SPT Tahunan lebih awal. Permasalahan tersebut kini dapat di atasi dengan munculnya e-Filing sebagai sarana penyampaian SPT Tahunan. Terbatasnya waktu dan panjangnya antrean untuk penyampaian SPT Tahunan tidak akan lagi menjadi kendala bagi Wajib Pajak yang hendak melaporkan atau menyampaikan SPT Tahunannya, karena SPT Tahunan dapat disampaikan selama 24 jam sehari dan tujuh hari dalam seminggu. Jam berapapun (tengah malam) atau hari apapun (hari libur). Dengan diberikannya kemudahan oleh DJP melalui e-Filing ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Madiun atas penyampaian Surat Pemberitahuan

Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi. Berikut adalah data statistik yang menggambarkan perkembangan kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Madiun.

	2014	2015	2016
1. Wajib Pajak terdaftar Wajib SPT	64.841	64.494	73.310
2. Realisasi Wajib Pajak Menyampaikan SPT	48.036	48.031	55.120
3. Realisasi Penyampaian SPT Melalui E-Filing	17.457	16.862	37.768

Tabel 2. Perbandingan Jumlah WP terdaftar, WP telah menyampaikan SPT Tahunan, dan WP menyampaikan SPT melalui E-Filing Tahun 2014-2016

Sumber: Divisi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Madiun (Data sekunder hasil penelitian yang diolah)

Pendapatan Kota Madiun Melalui Pajak Penghasilan (PPh) Orang Pribadi	TAHUN
15.506.241.600	2014
15.971.220.966	2015
17.201.003.890	2016

Tabel 2. Perbandingan Jumlah Pendapatan Pajak Penghasilan di Kota Madiun dari Tahun 2014-2016

Sumber: Divisi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Madiun (Data sekunder hasil penelitian yang diolah)

Dari diagram di atas dapat diketahui bahwa jumlah penerimaan SPT Tahunan PPh yang direkap selama tiga tahun terakhir mengalami peningkatan yang sejalan dengan meningkatnya jumlah Wajib Pajak setiap tahunnya. Angka tersebut menunjukkan bahwa upaya KPP Pratama Madiun dalam melakukan sosialisasi mengenai program e-Filing telah memberikan dampak yang positif yaitu meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT Tahunan PPh meskipun SPT yang diterima tidak sebanding dengan

jumlah Wajib Pajak yang terdaftar. Namun terdapat penurunan di Tahun 2015 hal ini disebabkan oleh PTKP atau Penghasilan Tidak Kena Pajak yang naik sehingga berkurang wajib pajak yang penghasilannya setelah dihitung tidak terkena kewajiban dalam menyampaikan pajak penghasilannya. Dan kembali naik drastis pada penyampaian melalui E-Filing disebabkan karena pada akhir 2015 telah dikeluarkannya Surat Edaran MENPAN RB Nomor 8 Tahun 2015 tentang Kewajiban penyampaian surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan wajib pajak orang pribadi oleh Aparatur Sipil Negara/ Anggota Tentara Nasional Indonesia/ Kepolisian Republik Indonesia melalui E-Filing sehingga seluruh ASN/anggota TNI berbondong-bondong melaporkan SPT Tahunannya melalui E-Filing. Banyak juga permintaan sosialisasi mengenai E-Filing di kalangan ASN/TNI/POLRI. Dengan sosialisasi tersebut diharapkan wajib pajak akan mengerti tentang kewajiban perpajakannya. Meskipun penerapan e-Filing masih belum bisa dikatakan maksimal, namun melalui data statistik di atas dapat dilihat bahwa Wajib Pajak yang menggunakan e-Filing mengalami peningkatan.

Secara garis besar dengan adanya kemudahan pelaporan diharapkan kepatuhan wajib pajak meningkat. Namun perlu ditekankan juga bahwa Kepatuhan Wajib Pajak tidak hanya mengacu kepada kemudahan pelaporan, namun lebih ke kesadaran bahwa adanya Kewajiban memenuhi ketentuan perpajakan, semudah apapun cara pelaporan jika tidak ada kesadaran dan pemahaman tentang Kewajiban melaporkan SPT tetap tidak dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib pajak.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi E-Filing dalam Penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Madiun

Pada dasarnya penerapan suatu program atau kebijakan dapat dipengaruhi berdasarkan beberapa faktor yakni faktor pendukung dan faktor penghambat. Implementasi E-Filing dalam penyampaian SPT tahunan PPh orang pribadi sebagai upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Madiun terdapat suatu kendala dan dukungan yang sebagai faktor pendukung dan faktor penghambat.

a. Faktor Pendukung

Implementasi E-Filing dalam penyampaian SPT tahunan PPh orang pribadi sebagai upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Madiun terdapat beberapa faktor pendukung seperti yang dijelaskan oleh staf ekstensifikasi KPP Pratama Madiun berikut:

“ dalam penerapan E-filing dalam penyampaian SPT tahunan PPh orang pribadi di KPP Pratama Madiun terdapat beberapa faktor pendukung diantaranya yaitu adanya surat edaran dari Kementrian PAN-RB yang membuat para ASN,TNI dan POLRI wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan melalui E-Filing, kemudian selain itu juga karena keinginan dan dukungan para wajib pajak yang mengharapkan E-Filing dapat mempermudah penyampaian SPT tanpa mengganggu pekerjaan dan tidak perlu menghabiskan waktu untuk mengantri di KPP Pratama Madiun.” (Sumber: wawancara pada tanggal 25 Oktober 2017)

- 1) Adanya Surat Edaran (SE) Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB) Nomor 8 Tahun 2015 yang

mewajibkan Aparatur Sipil Negara/ Anggota Tentara Nasional Indonesia/ Kepolisian Republik Indonesia (ASN/ TNI/ Polri) untuk mematuhi seluruh ketentuan peraturan perpajakan dengan mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak, membayar pajak, serta mengisi dan menyampaikan SPT Tahunan PPh melalui e-Filing. Hal ini tentunya sangat membantu meningkatkan kesadaran dan kepedulian wajib pajak akan kewajibannya menyampaikan SPT yang bahkan sudah dipermudah melalui E-Filing tanpa harus mengantri panjang dan menghabiskan waktu di KPP Pratama Madiun

- 2) Dukungan dari kesadaran Wajib Pajak atas keputusan pemerintah dengan menggunakan e-filling diharapkan wajib pajak bisa melaporkan SPT dari manapun, kapanpun dengan mudah.

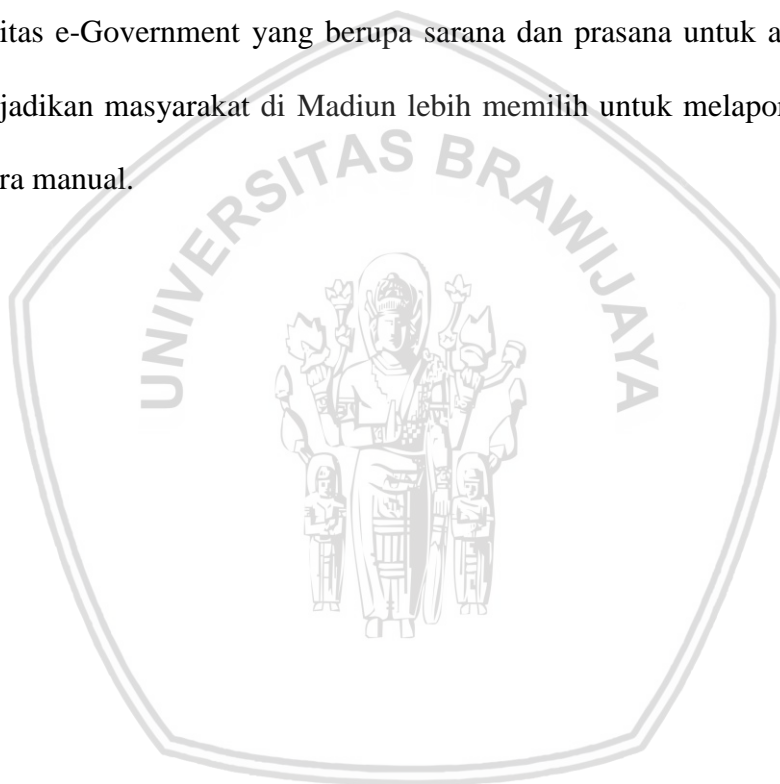
b. Faktor Penghambat

Selain terdapat faktor pendukung dalam Implementasi E-Filing dalam penyampaian SPT tahunan PPh orang pribadi sebagai upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Madiun juga terdapat beberapa faktor penghambat yang telah dijelaskan oleh staf ekstensifikasi KPP Pratama Madiun berikut:

“Sedangkan faktor penghambat yang paling utama adalah kurangnya kesadaran masyarakat atau wajib pajak akan kepatuhan dan kewajibannya dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan di setiap tahunnya terutama bagi wajib pajak baru yang masih awam dengan perpajakan, selain itu faktor penghambatnya adalah terdapat pihak tertentu yang merasa lebih mudah melakukannya secara manual dan datang ke KPP Pratama Madiun dikarenakan tidak bisa menggunakan teknologi/internet kemudian penghambat lainnya yaitu pada awal diluncurkannya E-Filing sering terjadinya Offline karena kurangnya

kapasitas namun sudah tidak terjadi lagi di tahun 2017 ini.” (Sumber: wawancara pada tanggal 25 Oktober 2017 di KPP Pratama Madiun)

Faktor utama adalah perbedaan individu, wajib pajak yang berusia lanjut atau orang tua cenderung enggan melakukan e-Filing, mereka lebih suka melaporkan SPT secara manual atau datang langsung ke kantor pajak, hal ini disebabkan oleh kurangnya pengetahuan mereka tentang IT. Kurangnya fasilitas e-Government yang berupa sarana dan prasana untuk akses internet menjadikan masyarakat di Madiun lebih memilih untuk melaporkan SPT nya secara manual.



D. Pembahasan

1. Implementasi *E-Filing* dalam Penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Madiun

1) Tahap Interpretasi *E-Filing* dalam Penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi

E-Filing merupakan salah satu program modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan memudahkan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Penyampaian informasi tentang program E-Filing disampaikan melalui Peraturan Dirjen Pajak nomor PER-39/PJ/2011 yang sekarang telah diganti dengan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak terbaru nomor PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS Secara e-Filing melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id). Untuk mensukseskan program e-Filing, pegawai pajak diharuskan memahami tata cara dan mekanisme program e-Filing terlebih dahulu sebelum memberikan informasi tersebut kepada wajib pajak. Kegiatan yang dilakukan KPP adalah menyebarluaskan informasi tentang manfaat menggunakan e-Filing. Kemudian melayani wajib pajak yang butuh bimbingan tentang cara mengisi SPT dengan cara e-Filing, pelayanan kepada wajib pajak ini dilaksanakan oleh Tim Satgas yang dibentuk oleh Kepala Kantor setelah dikeluarkannya peraturan oleh DJP yaitu PER-01/PJ/2014. Dengan adanya Satgas ini

diharapkan pelayanan kepada Wajib Pajak dapat dilaksanakan dengan maksimal tanpa mengganggu kinerja dalam upaya pengumpulan penerimaan Pajak. Penjelasan mengenai informasi seputar E-Filing disampaikan oleh pegawai pajak kepada masyarakat melalui sosialisasi. Upaya KPP Pratama Madiun dalam mensosialisasikan E-Filing diantaranya adalah melaksanakan kegiatan sosialisasi penyampaian SPT secara E-filling kepada Instansi, Lembaga dan Perusahaan yang berada di wilayah kerja KPP Pratama Madiun serta melakukan publikasi di media cetak, media radio, dan media sosial terkait kewajiban melaporkan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi, dan kemudahan pelaporan SPT melalui program E-Filling.

Karena program ini pada dasarnya bertujuan untuk mempermudah wajib pajak maka disini tugas KPP adalah memberikan pelayanan dan menyampaikan informasi tentang E-Filing melalui sosialisasi serta penyebaran pamflet-pamflet tentang E-Filing. Dengan E-Filing, wajib pajak dapat melaporkan SPT secara elektronik (online) yang dapat diakses 24 jam dalam 7 hari non stop dimanapun dan kapanpun. E-Filing dianggap pemerintah sebagai cara yang lebih modern untuk menarik masyarakat agar patuh dalam melaporkan SPT atas kewajibannya sebagai wajib pajak. Program yang dimaksud dalam konteks ini adalah E-Filing yang merupakan salah satu program Direktorat Jenderal Pajak yang mana dalam program ini dapat memudahkan wajib pajak dalam melakukan penyampaian SPT Tahunan PPh orang pribadi. Berdasarkan uraian tujuan diatas, maka dalam suatu program terdapat sasaran khususnya pada program E-Filing ini.

Sasaran utama program ini ditujukan untuk mempermudah kebutuhan wajib pajak dalam melakukan penyampaian SPT Tahunan PPh orang pribadi selain itu juga meningkatkan kesadaran para wajib pajak untuk melakukan kewajibannya dalam menyampaikan SPT Tahunan dengan mempermudah melalui sistem elektronik. Pelaksanaan program E-Filing, ketika pertama kali mulai diterapkan setelah turunnya PER-39/PJ/2011 yang kemudian di sikapi Kepala KPP Pratama Madiun dengan mengadakan rapat dan membentuk Tim Satgas, selain itu seluruh pegawai diwajibkan mengerti proses E-Filing agar dapat mensosialisasikan dan menyebarluaskan suatu trobosan baru yang mempermudah para wajib pajak. Didalam PER-39/PJ/2011 yang kemudian sudah diperbarui dengan PER-01/PJ/2014 berisi tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menggunakan Formulir 1770S Atau 1770SS Secara E-Filing Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id).

Capaian dari program E-Filing yaitu guna menyampaikan SPT Tahunan PPh orang pribadi secara elektronik agar lebih efisien tidak perlu datang dan antri panjang di KPP Pratama Madiun. Program yang telah dibentuk, maka diterapkan atau di implementasi dengan baik sesuai dengan tujuan, visi dan misi. Upaya KPP Pratama Madiun dalam mensosialisasikan E-Filing diantaranya adalah melaksanakan kegiatan sosialisasi penyampaian SPT secara E-filling kepada Instansi, Lembaga dan Perusahaan yang berada di wilayah kerja KPP Pratama Madiun serta melakukan publikasi di media cetak, media radio, dan media sosial terkait kewajiban melaporkan SPT

Tahunan PPh Orang Pribadi, dan kemudahan pelaporan SPT melalui program E-Filling.

2) Pengorganisasi

Suatu organisasi memiliki sebuah misi ataupun tujuan yang akan dicapai. Dalam pencapaian tujuan tersebut terdapat tingkatan yang berbeda-beda. Hal ini tergantung pada organisasi tersebut bergerak dalam bidang apa. Misi dalam sebuah organisasi harus sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan agar sasarannya dapat tercapai dengan baik. Sebagaimana pendapat Charles O. Jones (dalam Widodo , 2006:89) mengemukakan organisasi merupakan unit yang digunakan untuk melakukan pembentukan atau penataan kembali pada sumber daya, unit-unit serta metode agar program dapat terlaksana. Pengoperasian sebuah program terdapat struktur organisasi yang diperlukan, karena dalam struktur organisasi tersebut dapat membentuk seorang tenaga pelaksana dari sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas. Sumber daya manusia dalam suatu organisasi sangat berpengaruh penting. Pelayanan yang baik yang diberikan pada organisasi berdampak pada masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Moenir (2002:17) bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

a) Pelaksana Program

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan karena hal tersebut sebagai jaminan kepastian terhadap penerima pelayanan. Dan standar pelayanan harus dijalankan dengan baik diberbagai organisasi

atau instansi guna meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan. Pelaksana program E-Filing merupakan indikator yang berpengaruh yang dapat dilihat dari segi kuantitas maupun kualitas. Tak hanya itu para pelaksana yang profesional dan telah berpengalaman dalam melaksanakan program sejenis dan mempunyai tupoksi yang sesuai dengan program tersebut. Sebelum pelaksanaan program yang diterapkan di KPP Pratama Madiun seluruh pegawai khususnya untuk bagian pelaksana sosialisasi dan pelayanan diberikan sebuah sosialisasi guna menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten dalam pelaksanaan program tersebut.

b) Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional prosedur dalam program E-Filing memiliki sasaran serta hasil apa yang ingin dicapai. Proses pengarahan dalam suatu program dapat mengacu pada adanya suatu standar operasional prosedur yang telah ditetapkan, karena terkadang dalam suatu pelaksanaan program terdapat perbedaan dalam bersikap ataupun bertindak ketika dihadapkan dalam permasalahan yang dilaksanakan pada kegiatan program tersebut.

Hal ini juga dijelaskan Terry (2013:62), standar merupakan suatu hal yang diterapkan untuk menjadi ukuran atau acuan dalam bertindak atau melaksanakan pekerjaan, sedangkan dalam suatu prosedur terdapat rangkaian tugas yang saling berkaitan, yang disusun berdasarkan urutan waktu sehingga penyelenggaraan tugas dapat terpenuhi atau terselesaikan dengan baik.

c) Sumberdaya Keuangan dan Peralatan

Sumberdaya Keuangan adalah penunjang penting dalam suatu pelaksanaan suatu program atau kegiatan. Efektifitas suatu program juga ditentukan oleh sumberdaya keuangan. Tanpa sumberdaya keuangan akan sulit untuk menggerakkan roda organisasi yang didalamnya yang terdapat sumber daya peralatan. Namun kali ini berbeda untuk penerapan E-Filing ini tidak ada alokasi dana keuangan khusus yang diperlukan bahkan tidak ada alokasi dana khusus karena dana sosialisasi E-Filing sudah termasuk dalam anggaran sosialisasi perpajakan yang sudah dianggarkan di awal tahun untuk semua kegiatan sosialisasi perpajakan di KPP Pratama Madiun. Pada dasarnya E-Filing juga bertujuan membantu mengurangi atau menghemat anggaran biaya pelayanan di KPP Pratama Madiun salah satunya dengan mengurangi penggunaan kertas/*papperless*, anggaran dana untuk sosialisasi E-Filing juga tidak dikeluarkan karena malah instansi, lembaga dan perusahaan itulah yang mengundang pegawai KPP Pratama Madiun untuk diminta memberikan sosialisasi terkait E-Filing. Sedangkan sumberdaya peralatan, sarana, dan prasarana dimaknai sebagai alat yang digunakan dalam proses jalannya suatu program. Adanya peralatan, sarana, dan prasarana dalam penerapan program harus dibarengi dengan sumber daya manusia yang hebat. Pada konteks penerapan E-Filing, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun memiliki sarana dan prasarana yang baik karena masing-masing pegawai memiliki komputer di meja kerjanya. Infrastruktur yang disediakan dalam rangka pelaksanaan penerapan E-Filing di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun

adalah tersedianya perangkat komputer, printer, serta wifi guna menunjang pelaksanaan program E-Filing. Adanya sarana dan prasarana sangat menunjang berjalannya suatu program. Sarana dan prasarana yang memadai dapat mempermudah akses dalam pemberian pelayanan pada KPP Pratama Madiun.

3) Aplikasi / Penerapan

Penerapan E-Filing di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun yang telah dijalankan ini merupakan program dari Direktorat Jenderal Pajak yang dirancang dengan tujuan menghemat biaya administrasi Direktorat Jenderal Pajak. Selain itu, e-Filing dibentuk untuk memudahkan masyarakat dalam melaporkan SPT secara online. Informasi E-Filing disampaikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada seluruh Kantor Pelayanan Pajak Pratama diseluruh Indonesia melalui PER-39/PJ/2011 yang kemudian sudah diganti menjadi PER-01/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara E-Filing Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id). Seperti yang dikatakan oleh Mazmanian dan Sabatier (dalam Abdul Wahab 2002:65), menjelaskan makna implementasi memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah program dinyatakan berlaku atau dirumuskan, merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkan pedoman kebijaksanaan negara yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadminstrasikannya maupun untuk

menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian. Jalannya program dalam pelaksanaan pastilah membutuhkan sebuah proses. David C. Korten (dalam Haedar Akib dan Antonius Tarigan, 2000:12) menggambarkan model kesesuaian implementasi program yaitu program itu sendiri, pelaksanaan program, dan kelompok sasaran program. Pertama, kesesuaian antara program dengan pemanfaat, yaitu kesesuaian antara yang ditawarkan oleh program dengan yang dibutuhkan oleh kelompok sasaran (pemanfaat). Kedua, kesesuaian antara program dengan organisasi pelaksanaan, yaitu kesesuaian antara tugas yang disyaratkan oleh program dengan kemampuan organisasi pelaksana. Ketiga, kesesuaian antara syarat yang diputuskan organisasi untuk dapat memperoleh output program dengan apa yang dilakukan oleh kelompok sasaran program. Dari teori tersebut dapat dipahami bahwa kinerja dalam program tidak akan berhasil jika tidak terdapat kesesuaian antara tiga unsur diatas tersebut. Implementasi E-Filing di KPP Pratama Madiun secara sistematis didukung dengan adanya sumber daya manusia yang kompeten, sarana dan prasarana yang memadai, serta antusiasme dari wajib pajak yang telah diberi kemudahan. Hal-hal tersebut mendukung pelaksanaan program ini berjalan dengan baik.

Keberhasilan dari program E-Filing juga berasal dari dukungan para wajib pajak yang menggunakan E-Filing dari mana saja jadi tidak membuat KPP antri panjang dan segala kegiatan dapat berjalan dengan lancar dan lebih cepat. Respon yang baik dari masyarakat juga dapat berdampak positif bagi keberhasilan suatu program. Dari hasil penelitian di atas, faktor yang

mengkoordinasikan dalam melaksanakan implementasi program E-Filing yaitu pada budaya kerja dalam organisasi baik itu pemimpin ataupun bawahan. Dalam hal ini, pemimpin yang komunikatif dan kreatif inovatif kepada bawahannya akan dapat mewujudkan budaya kerja yang harmonis yang akan menciptakan komunikasi dua arah dengan baik antara pemimpin dan bawahan.

Pada suatu program terdapat pengarahan yang sesuai dengan prosedur-prosedur dalam proses jalannya suatu program. Prosedur-prosedur yang sesuai, diterapkan dengan baik agar sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Pembuatan suatu prosedur kerja secara jelas dimaksudkan agar program kerja dapat berjalan sesuai dengan jadwal kegiatan sehingga tidak berbenturan dengan program lainnya.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi E-Filing dalam Penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Madiun

a. Faktor Pendukung

Direktorat Jenderal Pajak untuk menghadapi modernisasi pajak agar mampu bersaing dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat untuk digunakan oleh Wajib Pajak mendapatkan kemudahan dalam menyampaikan SPT melalui website (www.pajak.go.id). *E-filing* adalah cara penyampaian SPT Program *E-Filing* ini sudah diterapkan

di seluruh KPP Pratama di Indonesia, khususnya pada KPP Pratama Madiun. Tentulah dalam pembentukan suatu program terdapat faktor yang mendukung jalannya program serta faktor yang menjadi penghambat program tersebut. Menurut James Anderson (dalam Sunggono, 1994:23), masyarakat mengetahui dan melaksanakan suatu kebijakan publik dikarenakan:

1. Respek anggota masyarakat terhadap otoritas dan keputusan-keputusan badan-badan pemerintah
2. Adanya kesadaran untuk menerima kebijakan
3. Adanya keyakinan bahwa kebijakan itu dibuat secara sah, konstitusional dan dibuat oleh para pejabat pemerintah yang berwenang melalui prosedur yang ditetapkan
4. Sikap menerima dan melaksanakan kebijakan publik karena kebijakan itu lebih sesuai dengan kepentingan pribadi masyarakat
5. Adanya sanksi-sanksi tertentu yang akan dikenakan apabila tidak melaksanakan suatu kebijakan.

Berdasarkan teori diatas baawa sebenarnya faktor pendukung implementasi kebijakan adalah adanya dukungan dan penerimaan oleh masyarakat, apabila anggota masyarakat mengikuti dan mentaati sebuah kebijakan maka sebuah implementasi kebijakan akan berjalan sesuai tujuan yang telah ditetapkan tanpa ada hambatan-hambatan yang mengakibatkan sebuah kebijakan tidak berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Jika dikaitkan dalam penerapan E-Filing di KPP Pratama Madiun karena dalam penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak sangat

dibutuhkan kesadarannya dalam melaksanakan kebijakan dan menerima serta melaksanakan kebijakan publik untuk kepentingan masyarakat bersama. Point tambahan bagi kemudahan dalam proses terselenggaranya program *E-Filing* di KPP Pratama Madiun tentunya akan tidak tercapai jika tidak ada masyarakat yang berpartisipasi dalam proses penggunaan program tersebut. Masyarakat dalam hal ini merupakan objek dari pelaksanaan program *E-Filing*. Respon dari masyarakat khususnya pengguna layanan *E-Filing* menjadi suatu keberhasilan serta keberlanjutan dalam program ini. Penerapan program *E-Filing* di KPP Pratama Madiun yang mempermudah wajib pajak agar tidak antri di KPP Pratama Madiun hanya melalui online membuat lebih praktis dan efisien.

b. Faktor penghambat

Faktor penghambat Implementasi kebijakan merupakan kegagalan pelaksanaan program maupun kebijakan. Menurut Bambang Sunggono dalam buku Hukum dan kebijakan publik, implementasi kebijakan mempunyai beberapa faktor penghambat, yaitu:

a. Isi kebijakan.

Pertama, implementasi kebijakan gagal karena masih samarnya isi kebijakan. Kedua, karena kurangnya ketetapan intern maupun ekstern dari kebijakan yang akan dilaksanakan. Ketiga, kebijakan yang akan diimplementasikan dapat juga menunjukkan adanya kekurangan-kekurangan yang sangat berarti. Keempat, kekurangan-kekurangan yang

menyangkut sumber daya-sumber daya pembantu, misalnya yang menyangkut waktu, biaya/dana dan tenaga manusia.

b. Informasi.

Implementasi kebijakan publik mengasumsikan bahwa para pemegang peran yang terlibat langsung mempunyai informasi yang perlu atau sangat berkaitan untuk dapat memainkan perannya dengan baik. Informasi ini justru tidak ada, misalnya akibat adanya gangguan komunikasi.

c. Dukungan.

Pelaksanaan suatu kebijakan publik akan sangat sulit apabila pada pengimplementasiannya tidak cukup dukungan untuk pelaksanaan kebijakan tersebut.

d. Pembagian potensi.

Sebab musabab yang berkaitan dengan gagalnya implementasi suatu kebijakan publik juga ditentukan aspek pembagian potensi diantara para pelaku yang terlibat dalam implementasi.

Faktor penghambat dalam implementasi E-Filing yang ada di KPP Pratama Madiun yaitu kurangnya dukungan dari masyarakat sebagai wajib pajak dalam kesadarannya untuk melakukan pelaporan SPT di setiap tahunnya dan juga kurang adanya pembagian potensi dalam intern KPP Pratama madiun untuk khusus menangani E-Filing dan permasalahannya yang muncul. Suatu kebijakan publik akan menjadi efektif apabila dilaksanakan dan mempunyai manfaat positif bagi anggota-anggota masyarakat. Dengan kata lain, tindakan atau perbuatan manusia sebagai

anggota masyarakat harus sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pemerintah atau Negara. Sehingga apabila perilaku atau perbuatan masyarakat tidak sesuai dengan keinginan pemerintah atau Negara, maka suatu kebijakan publik tidaklah efektif.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan hasil penelitian di lapangan dan analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti yaitu mengenai Implementasi E-Filing dalam Penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Madiun maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi E-Filing dalam Penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. E-Filing merupakan program yang telah ditetapkan Direktorat Jenderal Pajak untuk menghemat biaya administrasi, waktu dan mempermudah masyarakat dalam melaporkan SPT. Dengan pemanfaatan teknologi, wajib pajak diberikan berbagai kemudahan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga diharapkan wajib pajak akan merasa puas dengan sistem dan pelayanan yang diberikan oleh kantor pajak. Wajib pajak juga sudah tidak perlu datang menghabiskan waktu untuk mengantri bahkan sampai meninggalkan pekerjaannya hanya untuk melaporkan SPT Tahunan di KPP Pratama Madiun sebagai implementor dari kebijakan tersebut berperan penting dalam mensukseskan program E-Filing salah satunya

dengan cara melakukan sosialisasi dan pelayanan terhadap wajib pajak.

2. Faktor pendukung dan penghambat turut mempengaruhi implementasi E-Filing dalam Penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Faktor pendukung tersebut diantaranya adalah sumberdaya manusia yang kompeten, serta respon dan partisipasi dari masyarakat dengan adanya E-Filing ini dapat memberikan kemudahan pelayanan bagi wajib pajak. Dengan adanya Surat Edaran Kementerian PAN-RB mewajibkan ASN/TNI/POLRI untuk menyampaikan SPT Tahunannya melalui E-Filing hal tersebut yang juga menjadi pendukung terlaksananya E-Filing di KPP Pratama Madiun terlihat dari jumlah pelapor SPT menggunakan E-Filing meningkat drastis setelah Surat Edaran tersebut turun, Namun implementasi e-Filing belum berperan secara optimal dalam peningkatan kepatuhan pajak. Hal tersebut terjadi karena e-Filing belum mampu menghilangkan faktor perbedaan individu yang berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Faktor yang menjadi penghambat dalam implementasi E-Filing diantaranya adalah jaringan atau server yang suatu saat bisa mengalami gangguan, kurangnya kesadaran masyarakat para wajib pajak yang wajib melaporkan SPT setiap tahunnya, banyak yang masih belum melek teknologi yang menyebabkan tidak bisa melakukan penyampaian SPT

melalui E-Filing namun hanya bisa secara manual langsung datang ke KPP Pratama Madiun

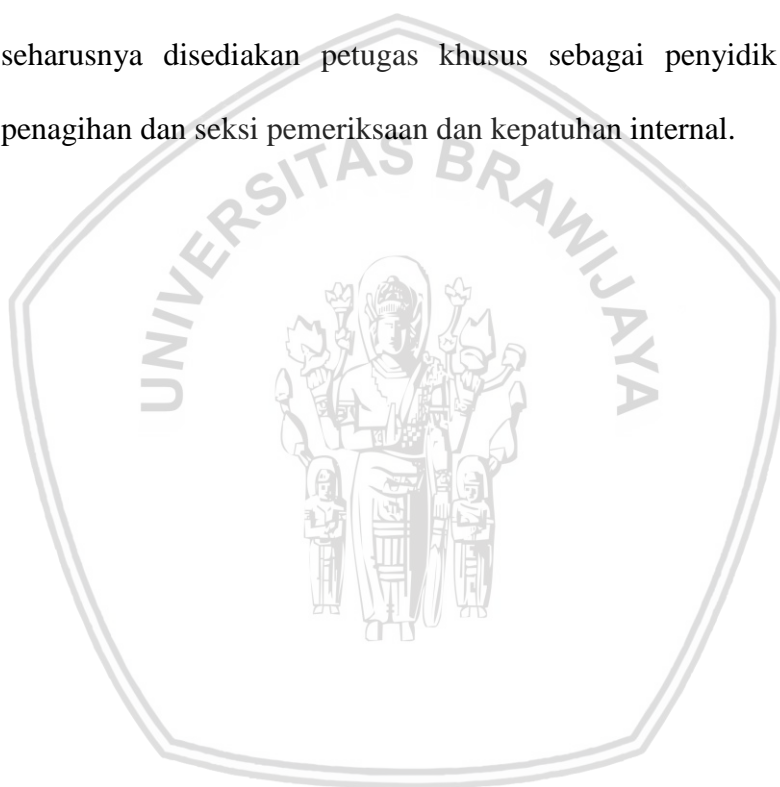
B. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian, peneliti mencoba untuk memberikan saran sebagai bahan pertimbangan dan juga untuk memberikan masukan pada KPP Pratama Madiun agar dalam implementasi *E-Filing* kedepannya dapat menjadi lebih baik lagi. Adapun beberapa saran yang diberikan peneliti adalah sebagai berikut :

1. Perbedaan individu wajib pajak yang berusia lanjut atau orang tua cenderung enggan melakukan e-Filing, mereka lebih suka melaporkan SPT secara manual atau datang langsung ke kantor pajak, hal ini disebabkan oleh kurangnya pengetahuan mereka tentang IT. Kurangnya fasilitas e-Government yang berupa sarana dan prasana untuk akses internet menjadikan masyarakat di Madiun lebih memilih untuk melaporkan SPT nya secara manual. Oleh karena itu, untuk mengenalkan e-filing aparatur Kantor Pelayanan Pajak Pratama seharusnya melakukan sosialisasi ke berbagai instansi di seluruh penjuru kota Madiun dan juga melalui sarana lain seperti pemasangan spanduk, penyebaran brosur serta menghimbau melalui SMS Broadcast. Penyampaian materi tidak hanya terkait dengan e-Filing tetapi materi yang disampaikan pada saat sosialisasi juga mengenai kewajiban perpajakan, kepatuhan dan peraturan

terbaru yang terkait dengan perpajakan. Dengan sosialisasi tersebut wajib pajak akan mengerti tentang kewajiban perpajakannya.

2. Peraturan dan sangsi yang tegas untuk penghindar pajak sangat diperlukan, untuk menghadapi hal tersebut otoritas perpajakan harus mempunyai berbagai peraturan yang mengatur tentang sangsi atas wajib pajak yang melakukan penghindaran pajak. Selain itu di kantor pajak seharusnya disediakan petugas khusus sebagai penyidik yaitu seksi penagihan dan seksi pemeriksaan dan kepatuhan internal.



DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2016. Dasar-dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Abidin, Said Zainal. 2012. Kebijakan Publik. Jakarta: Salemba Humanika
- Lexy J. Moleong. 2005. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Miles, Matthew B, A Michael Huberman dan jhony Saldana. 2014. *Qualitative Data Analisis, A Methods Sourcebook*. Third Edition. Sage Publication, inc
- Islamy, M. Irfan.1994. Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara. Jakarta:Bumi Aksara.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014. Tentang Tata Cara Penyampaian SPT Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menggunakan Formulir 1770s atau 1770ss Secara e-Filing Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id)
- Dwidjowijoto, Riant Nugroho. 2006. Kebijakan Publik untuk Negara-Negara Berkembang. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Anderson, James E.2006. Public Policy Making, Sixth Edition, Boston : Houghton Mifflin Company.
- M. Djafar Saidi, 2007. Pembaruan Hukum Pajak. Penerbit PT Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Diana, Sari. 2013 . Konsep Dasar Perpajakan. Bandung : PT.Refika Aditama
- Rochmat Soemitro. 2012 . Perpajakan Teori dan Teknis Pemungutan. Bandung: Graha Ilmu

- Abdul Rahman. 2010. Panduan Pelaksanaan Administrasi Pajak: Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis Dan Perusahaan. Bandung: Nuansa
- Salbiah. 2014. E-Journal Ilmu Pemerintahan. Diakses pada tanggal 20 Juli 2018.
- Mardiasmo. 2011. Perpajakan Edisi Revisi 2011. Yogyakarta : C.V Andi OFFSET.
- Heeks, R, 2001. Understanding E-Government for Development, University of Manchester. England.
- Indrajit, Richardus Eko, 2002. Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Damayanti, dan Amah. 2017. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi dan Pengampunan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. <https://www.researchgate.net/publication/326495431>. (Diakses pada tanggal 20 Maret 2018).
- Fasmi, dan Misra. 2012. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang Dan Solok.
- Adisasmita, Raharjo. 2011. Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Website Bappenda Jabar. 2017. Perbedaan Pajak dan Retribusi. <https://bapenda.jabarprov.go.id/2017/02/22/perbedaan-pajak-dan-retribusi/>. Diakses pada tanggal 20 Juli 2018.